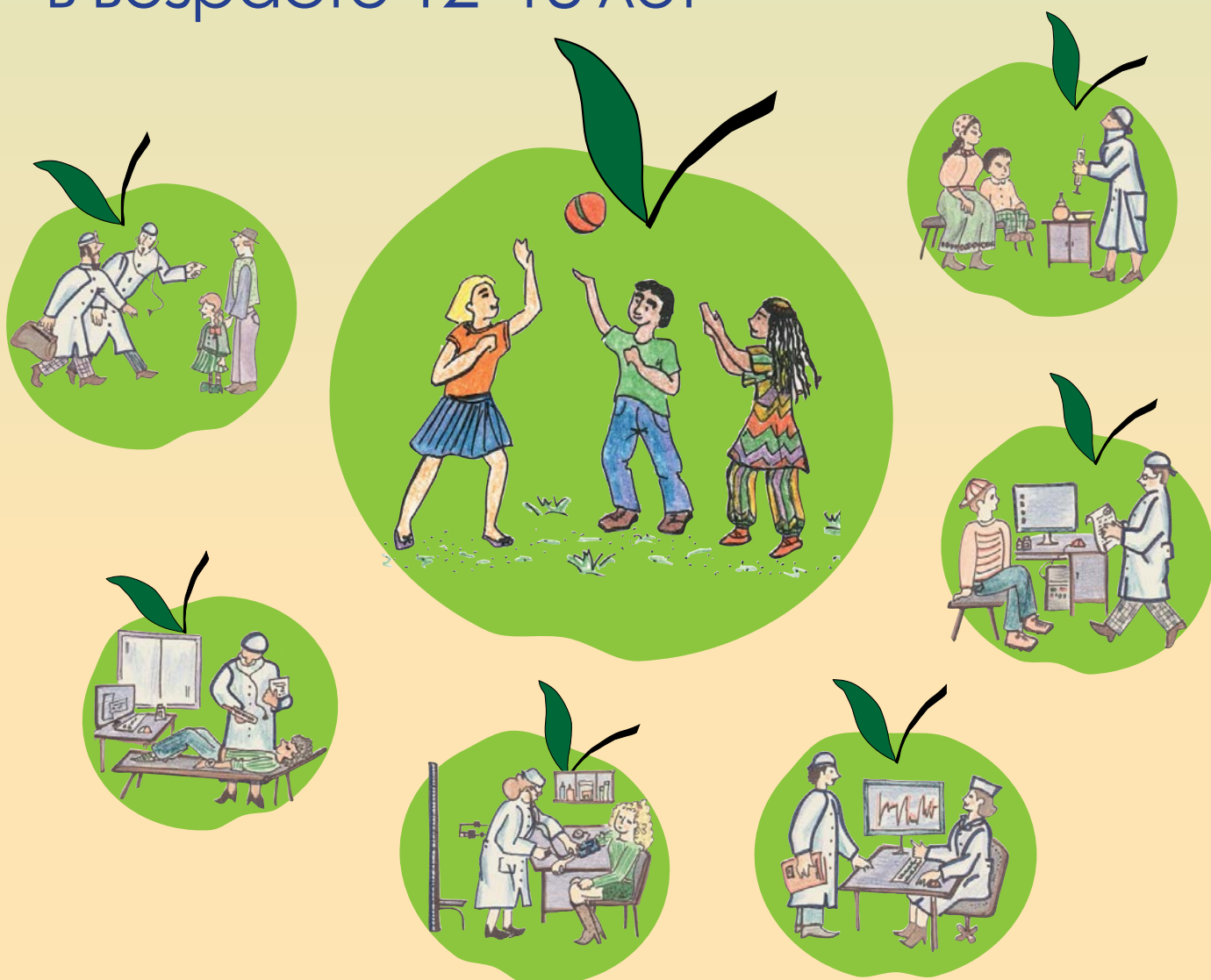


Права детей при оказании первичной медико-санитарной помощи

Часть 3. Инструмент оценки и совершенствования работы для детей и подростков в возрасте 12–18 лет



Всемирная организация
здравоохранения

Европейское региональное бюро

Права детей при оказании первичной медико-санитарной помощи

Часть 3. Инструмент
оценки и совершенствования
работы для детей и подростков
в возрасте 12–18 лет



**Всемирная организация
здравоохранения**

Европейское региональное бюро

РЕЗЮМЕ

Настоящая публикация представляет «Руководство и инструменты для оценки и совершенствования соблюдения прав детей при оказании первичной медико-санитарной помощи (ПМСП)» для пяти групп заинтересованных участников, а именно для руководящих работников служб ПМСП, медицинских работников, родителей и членов семьи/лиц, осуществляющих уход за детьми, детей в возрасте 6-11 лет, а также детей и подростков в возрасте 12-18 лет. В руководстве содержится краткое описание методологии и пять инструментов, которые могут быть использованы при обсуждениях в фокус-группах либо при проведении опросных исследований.

Издание состоит из шести частей:

Часть 1. Руководство и инструменты для оценки и совершенствования работы

Часть 2. Инструмент оценки и совершенствования работы для детей и подростков в возрасте 6–11 лет

Часть 3. Инструмент оценки и совершенствования работы для детей и подростков в возрасте 12–18 лет

Часть 4. Инструмент оценки и совершенствования работы для медицинских работников

Часть 5. Инструменты для оценки и совершенствования работы руководящих работников

Часть 6. Инструмент оценки и совершенствования работы для родителей, членов семьи/лиц, осуществляющих уход за детьми

Запросы относительно публикаций Европейского регионального бюро ВОЗ следует направлять по адресу:

Publications

WHO Regional Office for Europe

UN City, Marmorvej 51

DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark

Кроме того, запросы на документацию, информацию по вопросам здравоохранения или разрешение на цитирование или перевод документов ВОЗ можно заполнить в онлайн-режиме на сайте Регионального бюро: <http://www.euro.who.int/PubRequest?language=Russian>

© Всемирная организация здравоохранения, 2015 г.

Все права защищены. Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения охотно удовлетворяет запросы о разрешении на перепечатку или перевод своих публикаций частично или полностью.

Обозначения, используемые в настоящей публикации, и приводимые в ней материалы не отражают какого бы то ни было мнения Всемирной организации здравоохранения относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района или их органов власти или относительно делимитации их границ. Пунктирные линии на географических картах обозначают приблизительные границы, относительно которых полное согласие пока не достигнуто.

Упоминание тех или иных компаний или продуктов отдельных изготовителей не означает, что Всемирная организация здравоохранения поддерживает или рекомендует их, отдавая им предпочтение по сравнению с другими компаниями или продуктами аналогичного характера, не упомянутыми в тексте. За исключением случаев, когда имеют место ошибки и пропуски, названия патентованных продуктов выделяются начальными прописными буквами.

Всемирная организация здравоохранения приняла все разумные меры предосторожности для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации. Тем не менее, опубликованные материалы распространяются без какой-либо явно выраженной или подразумеваемой гарантии их правильности. Ответственность за интерпретацию и использование материалов ложится на пользователей. Всемирная организация здравоохранения ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за ущерб, связанный с использованием этих материалов. Мнения, выраженные в данной публикации авторами, редакторами или группами экспертов, необязательно отражают решения или официальную политику Всемирной организации здравоохранения.

СОДЕРЖАНИЕ

ВЫРАЖЕНИЕ ПРИЗНАТЕЛЬНОСТИ	5
ВВЕДЕНИЕ	6
СТАНДАРТ 1: КАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ДЕТЕЙ	8
1.1. Все услуги ПМСП основываются на лучших доступных данных доказательной медицины, а сотрудники прошли соответствующую подготовку.	8
1.2. Все виды предоставляемых медицинских услуг ПМСП регулярно отслеживаются и оцениваются.	9
1.3. В службах ПМСП принята Хартия прав детей, получающих услуги ПМСП, составленная в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка.	10
1.4. Службы ПМСП обеспечивают преемственность помощи и координацию с ключевыми службами и учреждениями, работающими с детьми и в интересах детей.	11
1.5. Услуги для детей организованы и спланированы с учетом их потребностей и особенностей.	11
СТАНДАРТ 2: РАВЕНСТВО И ОТСУТСТВИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ	15
2.1. Службы ПМСП осуществляют права всех детей на получение медицинских услуг без дискриминации по какому-либо признаку.	15
2.2. Службы ПМСП предоставляют помощь, ориентированную на пациента, которая учитывает индивидуальность, разнообразные обстоятельства и потребности не только ребенка, но и его родителей или членов семьи.	16
2.3. Службы ПМСП всегда гарантируют соблюдение принципа приватности в отношении детей.	17
СТАНДАРТ 3: РОДИТЕЛЬСКИЕ ОБЯЗАННОСТИ	20
3.1. Службы ПМСП предоставляют дородовую и послеродовую помощь матерям и новорожденным, а также уход за детьми, что соответствует концепции преемственности помощи детям, начиная с беременности женщины, с применением подхода с учетом всех этапов жизни.	20
3.2. Службы ПМСП оказывают поддержку родителям в выполнении своей роли и содействуют обеспечению медицинской грамотности.	22

СТАНДАРТ 4: ИНФОРМАЦИЯ И УЧАСТИЕ	26
4.1. Службы ПМСП обеспечивают право детей на информацию и участие.	26
4.2. Сотрудники служб ПМСП имеют навыки проведения бесед и предоставления информации детям любого возраста и уровня развития.	28
4.3. Службы ПМСП вовлекают детей и родителей или членов семьи в процесс развития и совершенствования медицинских услуг.	29
СТАНДАРТ 5: БЕЗОПАСНОСТЬ И ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА	32
5.1. Инфраструктура учреждения ПМСП спланирована, меблирована и оборудована в соответствии с медицинскими потребностями, а также с требованиями безопасности и мобильности детей.	32
5.2. Помещения для детей спланированы и организованы с учетом потребностей и особенностей детей.	33
СТАНДАРТ 6: ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЙ	36
6.1. В службах ПМСП существует система, которая обеспечивает право ребенка на защиту от всех форм насилия.	36
6.2. Служба ПМСП обеспечивает такое положение, при котором все соответствующие сотрудники обладают навыками по защите детей от злоупотреблений, а также по выявлению, лечению и направлению детей, ставших жертвами любого рода насилия или непреднамеренных травм.	36
СТАНДАРТ 7: ПОТРЕБНОСТИ В МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В СЛУЧАЕ ХРОНИЧЕСКОГО ЗАБОЛЕВАНИЯ И ДРУГИХ ПРОБЛЕМ, ТРЕБУЮЩИХ ДОЛГОСРОЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	39
7.1. Службы ПМСП обеспечивают ведение хронических болезней детского возраста и удовлетворяют потребности детей в связи с другими проблемами, требующими долгосрочной медицинской помощи.	39
СТАНДАРТ 8: ОБЕЗБОЛИВАНИЕ И ПАЛЛИАТИВНАЯ ПОМОЩЬ	43
8.1. Политика и практика оказания помощи в службах ПМСП обеспечивают предупреждение и устранение боли.	43
ОБРАЗЕЦ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ФОКУСНОЙ ГРУППЫ С ДЕТЬМИ И ПОДРОСТКАМИ В ВОЗРАСТЕ 12-18 ЛЕТ	48
Темы для обсуждения	48

ВЫРАЖЕНИЕ ПРИЗНАТЕЛЬНОСТИ

Руководство и инструменты для оценки и совершенствования обеспечения прав детей при оказании первичной медико-санитарной помощи были подготовлены Ana Isabel F. Guerreiro. Разработка документов осуществлялась в консультации с Ana Margarida Sola, Cristina Gouveia, Natália Correia и Sónia Coelho (ACES Central – Group of Primary Health care Centres of the Algarve I) (Португалия); Jim Robinson (University of Edinburgh), Janice Allister и Imran Rafi (Royal College of General Practitioners), Andrew Clarke (Lancashire Care Foundation NHS Trust), Anne-Marie Comber (Edinburgh Community Health Partnership) и Jillian Taylor (University of the West of Scotland)(Соединенное Королевство); Kristin Wik (Department of Health and care, Enebakk municipality), Kjersti Johanne Fløtten и Einhild Selnes (Akershus University Hospital) (Норвегия); Sergey Sargsyan, Eva Movsesyan и Marina Melkumova (Медицинский центр «Арабкир», Институт здоровья детей и подростков), Anna Balyan (Университетская клиника «Гераци») и Grigor Nazinyan (Иджеванская поликлиника) (Армения); Vivian Barnekow, Aigul Kuttumuratova и Åsa Nihlén (ЕРБ ВОЗ) и Marcus Stahlhofer (штаб-квартира ВОЗ).

ВВЕДЕНИЕ

За 25 лет со времени принятия Конвенции о правах ребенка (КПР)(1) накоплен значительный опыт и знания в отношении трактовки статьи 24, касающейся права детей на здоровье, его защиту и обеспечение в различных условиях их жизни. Важность принятия основанного на соблюдении прав человека подхода к здоровью подтверждается в недавно принятой Стратегии ВОЗ «Инвестируя в будущее детей: Европейская стратегия охраны здоровья детей и подростков, 2015-2020 гг.». В ней утверждается, что «по мере того, как растет уважение к правам человека, они становятся все более эффективным инструментом помощи органам государственного управления в укреплении систем здравоохранения, предоставлении услуг по охране здоровья для всех и каждого и улучшении здоровья населения» (2). В отношении права детей на здоровье КПР акцентирует внимание на первичной медико-санитарной помощи (ПМСП), через которую можно обеспечить доступ к беременным женщинам, матерям, новорожденным и детям более старшего возраста на протяжении всех этапов жизни. Это положение далее развивается в Замечании общего порядка №15 к статье 24, которое утверждает, что «государства должны уделять первостепенное внимание обеспечению всеобщего доступа детей к первичной медико-санитарной помощи, предоставляемой, по возможности, в непосредственной близости от мест проживания детей и их семей, в особенности в амбулаторных условиях»(3).

Кроме того, ВОЗ признает центральную роль ПМСП в рамках системы здравоохранения в ряде стратегий и правовых инструментов, в числе которых Алма-Атинская декларация¹ (4), а также в Европейской политике в интересах здоровья и благополучия «Здоровье- 2020» (5). ПМСП - это ближайшая помощь для населения, и большинство детей будут контактировать с ее услугами и специалистами на протяжении своего развития, что делает эту сферу исключительно привлекательной для инвестирования. В то же время, службы ПМСП несут огромную ответственность за предоставление качественных услуг детям, за наделение их правом голоса, а также за то, чтобы позволить им в полной мере реализовать свой потенциал.

Разработка «Руководства и инструментов для оценки и совершенствования соблюдения прав детей при оказании ПМСП» является частью непрерывного процесса на международном уровне, направленного на преобразование постулатов о правах детей, закрепленных в КПР, в практические принципы и действия, которые могут применяться ежедневно в процессе предоставления услуг. Руководство и инструменты призваны служить средством оценки, выявления областей, требующих совершенствования, а также средством проведения информационно-разъяснительной работы по вопросам прав детей среди медицинских специалистов и других заинтересованных сторон, работающих в секторе здравоохранения с детьми и во имя их здоровья.

Руководство и инструменты для ПМСП адаптированы на базе документа *Children's Rights in Hospital: Manual and Tools for assessment and improvement* (Права детей в больницах. Руководство и инструменты для оценки и совершенствования), опубликованного в 2012 г. (6). Вышеупомянутые инструменты направлены на пять групп заинтересованных участников, а именно: руководство больниц, медицинских работников, детей в возрасте 6-11 лет, детей и подростков 12-18 лет, их родителей и лиц, осуществляющих уход/членов семьи.

¹ Алма-Атинская декларация определяет первичную медико-санитарную помощь как важную часть медико-санитарного обеспечения, которая базируется на практических научно обоснованных и социально приемлемых методах и технологии, которые должны быть повсеместно доступны как отдельным лицам, так и семьям в общине при их всестороннем участии в этой работе и при таких затратах, которые община и страна в целом могут позволить на каждом этапе своего развития в духе самостоятельности и самоопределения. Она составляет неотъемлемую часть как национальной системы здравоохранения, осуществляя ее главную функцию и являясь ее центральным звеном, так и всеобщего социально-экономического развития общества. Она является первым уровнем контакта отдельных лиц, семьи и общины с национальной системой здравоохранения, максимально приближает медико-санитарную помощь к месту жительства и работы людей и представляет собой первый этап непрерывного процесса охраны здоровья народа.

В 2012–2013 гг. ЕРБ ВОЗ успешно применили инструменты в больницах Кыргызстана, Таджикистана и Молдовы в рамках работы по совершенствованию стационарной помощи детям (7,8). Этот опыт продемонстрировал как важность, так и необходимость решения проблемы обеспечения прав детей в условиях лечебно-профилактических учреждений и проведения оценки. Учитывая растущее признание важности проблемы соблюдения прав детей в здравоохранении и приятие Руководства и инструментов в вышеупомянутых странах, ЕРБ ВОЗ инициировало процесс подготовки аналогичного комплекта инструментов по оценке и совершенствованию соблюдения прав детей в ПМСП.

Для подготовки настоящего Руководства были созданы рабочие группы в Армении, Норвегии, Португалии и Соединенном королевстве. Специалисты здравоохранения, работающие на различных уровнях предоставления услуг медицинской помощи, вносили свой вклад в опрос о разработке и применимости стандартов и подстандартов, а также пригодности вопросов в контексте их стран. Подготовка Руководства и инструментов осуществлялась в режиме консультаций с сотрудниками Европейского регионального бюро и штаб-квартиры ВОЗ.

Руководство и инструменты включают следующие разделы.

- **Раздел методологии**, который представляет общую информацию относительно процессов оценки и предлагаемой методологии работы по применению инструментов в условиях ПМСП.
- **Инструмент оценки и совершенствования работы для руководящих работников.** В зависимости от системы здравоохранения данная группа заинтересованных участников может включать руководителей лечебно-профилактического учреждения и медицинский персонал старшего звена. В случае если учреждение ПМСП подведомственно какой-либо региональной структуре, то такая группа может также включать руководителей регионального уровня.
- **Инструмент оценки и совершенствования работы для медицинских работников.** Данная группа заинтересованных участников может включать любого работающего в учреждении ПМСП сотрудника, от медицинского и административного до вспомогательного персонала.
- **Инструмент оценки и совершенствования работы для детей в возрасте 6–11 лет.** Данный инструмент адаптирован к особенностям детей младшего возраста и направлен на оценку опыта, который они в целом получили при контакте со службами ПМСП. Здесь задействованы вопросы, подразумевающие развернутый ответ (вопросы с открытым множеством ответов), которые позволяют детям дать развернутый, описательный ответ и свои предложения по улучшению качества работы.
- **Инструмент оценки и совершенствования работы для детей и подростков в возрасте 12–18 лет.** Данный инструмент имеет структуру, аналогичную той, которая используется для руководства, медицинских работников, а также родителей и членов семьи/лиц, оказывающих уход за детьми. Инструмент содержит простой образец для обсуждений фокус-группой, который может быть адаптирован для групп, состоящих из детей либо родителей и членов семьи.
- **Инструмент оценки и совершенствования работы для родителей, лиц, осуществляющих уход за детьми, и членов семьи.** Данный инструмент направлен на сбор информации о мнениях родителей, других членов семьи и лиц, осуществляющих уход за детьми. Как отмечалось ранее, он также содержит образец, который можно использовать для обсуждения в фокус-группе.

СТАНДАРТ 1: КАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ДЕТЕЙ

(Конвенция о правах ребенка, статьи 9, 24 и 31)

Все услуги, предоставляемые детям, направлены на обеспечение наиболее качественной возможной медицинской помощи.

Подстандарты

1.1. Все услуги ПМСП основываются на лучших доступных данных доказательной медицины, а сотрудники прошли соответствующую подготовку.

1.1.1. Думаешь ли ты, что получил(а) здесь наилучшую медицинскую помощь?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.1.2. Чувствуешь ли ты, что привлечен(а) к планированию оказания тебе помощи?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.1.3. Получал(а) ли ты какой-либо совет/информацию о том, как поддерживать свое здоровье в будущем?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.1.3.1. Если да, то была ли эта информация предоставлена в устной или письменной форме/в виде картинок? (Пожалуйста, отметьте галочкой)

в устной форме в письменной форме в виде картинок

1.1.4. Принимал ли тебя какой-либо другой сотрудник помимо врача общей практики или практикующей медсестры, например, психолог, социальный работник, школьная медсестра или кто-либо другой?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.2. Все виды предоставляемых медицинских услуг ПМСП регулярно отслеживаются и оцениваются.

1.2.1. Принимал(а) ли ты участие в каком-либо опросном исследовании, или интересовались ли твоим мнением относительно предоставляемых услуг и медицинской помощи?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.2.2. Если ты принимал(а) участие в опросном исследовании или какой-либо другой программе, направленной на оценку и/или улучшение медицинских услуг для детей, проинформировали ли тебя впоследствии о том, каким образом было использовано твое мнение, и/или повлияло ли оно на дальнейшие результаты?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.2.3. Известно ли тебе о наличии какого-либо механизма учета положительных отзывов и/или жалоб в сфере услуг первичной медико-санитарной помощи, посредством которого ты можешь вносить предложения или представлять жалобы?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.2.4. Ты когда-либо вносил предложение или представлял жалобу?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.2.4.1. Если да, то впоследствии тебя проинформировали о том, каким образом было использовано твое мнение?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.3. В службах ПМСП принята Хартия прав детей, получающих услуги ПМСП, составленная в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка.

1.3.1. Беседовал ли с тобой какой-либо медицинский работник по вопросам, касающимся твоих прав в сфере ПМСП?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.3.2. Видел(а) ли ты в помещении, где предоставляются услуги ПМСП, текст с содержанием Хартии или плакат на тему прав ребенка, помещенные для всеобщего ознакомления?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.3.3. Выдали ли тебе экземпляр Хартии прав детей в сфере ПМСП на понятном тебе языке?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.4. Службы ПМСП обеспечивают преемственность помощи и координацию с ключевыми службами и учреждениями, работающими с детьми и в интересах детей.

1.4.1. Если у тебя была такая необходимость, связывала ли тебя школа с местными службами ПМСП?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5. Услуги для детей организованы и спланированы с учетом их потребностей и особенностей.

1.5.1. Пользовался(лась) ли ты медицинскими услугами без участия своих родителей или членов семьи?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5.2. Пользовался(лась) ли ты когда-либо услугами по планированию семьи либо услугами по сексуальному или репродуктивному здоровью?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5.3. Ты когда-либо просил(а) выдать тебе противозачаточную таблетку или презерватив?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5.3.1. Если *да*, то выдал ли тебе врач/медсестра противозачаточную таблетку или презерватив?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5.3.2. Если *нет*, то знаешь ли ты, где еще можно получить противозачаточную таблетку или презерватив?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5.4. Можешь ты добраться до местного учреждения ПМСП автобусом или каким-либо другим видом общественного транспорта?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

1.5.5. Если у тебя была какая-либо конкретная проблема, по которой тебе требовалась помощь, смогли ли медицинские работники тебе помочь?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 1: Качественные медицинские услуги для детей

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 2: РАВЕНСТВО И ОТСУТСТВИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ

(Конвенция о правах ребенка: статьи 2 и 16)

Все дети должны иметь доступ к медицинским услугам и получать любой вид лечения без дискриминации по какому-либо признаку, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, вероисповедания, политических или иных убеждений, национального, этнического или социального происхождения, имущественного положения, инвалидности, рождения или иных обстоятельств, касающихся ребенка, его родителей, членов семьи или иных законных представителей.

Подстандарты

2.1. Службы ПМСП осуществляют права всех детей на получение медицинских услуг без дискриминации по какому-либо признаку.

2.1.1. По твоему мнению, в той местности, где ты проживаешь, достаточное ли количество детских лечебно-профилактических учреждений надлежащего качества?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.1.2. Знаешь ли ты каких-либо детей, которые не смогли получить медицинскую помощь из-за того, что далеко живут?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.1.3. Пришлось ли тебе когда-либо оплачивать медицинскую помощь, которую тебе оказывали в учреждениях ПМСП?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.1.4. Было ли такое когда-либо, чтобы ты не получил(а) необходимую тебе помощь?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.1.4.1. Если да, то по какой причине?

2.2. Службы ПМСП предоставляют помощь, ориентированную на пациента, которая учитывает индивидуальность, разнообразные обстоятельства и потребности не только ребенка, но и его родителей или членов семьи.

2.2.1. Все ли медицинские работники в учреждении ПМСП относились к тебе с уважением?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.2.2. Всегда ли медицинские работники обращаются к тебе по имени, которое тебе больше нравится?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.2.3. Если это было необходимо, предлагало ли тебе учреждение ПМСП услуги перевода?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.3. Службы ПМСП всегда гарантируют соблюдение принципа приватности в отношении детей.

2.3.1. Была ли тебе предоставлена возможность осмотра врачом того же пола, в случае если ты обратился(ась) с такой просьбой?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.3.2. Проводилась ли с тобой беседа в отдельном помещении?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.3.3. Если у тебя есть какая-то проблема со здоровьем, медицинский работник обсудил с тобой трудности, с которыми ты можешь столкнуться в связи с этим в повседневной жизни, в том числе в школе; посоветовал ли он, как с ними справляться?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

2.3.4. Проводился ли твой осмотр медицинским работником в отдельном помещении?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 2: Равенство и отсутствие дискриминации

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 3: РОДИТЕЛЬСКИЕ ОБЯЗАННОСТИ

(Конвенция о правах ребенка, статьи 5, 18 и 24)

Службы ПМСП поддерживают соблюдение права матери на здоровье и здоровую беременность, а также выполнение родительской роли в качестве ключевой детерминанты здоровья, питания и развития детей.

Подстандарты

Отвечают только те подростки, которые являются родителями.

3.1. Службы ПМСП предоставляют дородовую и послеродовую помощь матерям и новорожденным, а также уход за детьми, что соответствует концепции преемственности помощи детям, начиная с беременности женщины, с применением подхода с учетом всех этапов жизни.

3.1.1. В случае, если ты являешься матерью, получала ли ты консультирование по планированию семьи, дородовую и послеродовую помощь в местном учреждении ПМСП?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.2. Когда ты с малышом вернулась домой после родов, был ли организован патронажный визит к тебе или новорожденному?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.3. Были у тебя какие-либо проблемы с психическим здоровьем до или после родов, включая послеродовую депрессию?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.4. Если да, получила ли ты поддержку по проблеме с психическим здоровьем в вашем местном учреждении ПМСП?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.5. Получала ли ты какую-либо поддержку в отношении исключительно грудного вскармливания детей в возрасте до 6 месяцев, в том числе проводились ли информационно-разъяснительная работа, консультирование, и предоставлялись ли вспомогательные услуги, патронажные посещения или другие программы?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.6. Предоставлялась ли тебе когда-либо информация по заменителям грудного молока, таким как детская молочная смесь, или соответствующие образцы?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.7. Проводилось ли наблюдение за твоим ребенком в раннем детстве в отношении правильного питания, роста и развития?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.1.8. Если у тебя есть ребёнок более старшего возраста, проходил ли он регулярные профилактические осмотры в местном учреждении ПМСП?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.2. Службы ПМСП оказывают поддержку родителям в выполнении своей роли и содействуют обеспечению медицинской грамотности.

3.2.1. Проходила ли ты обучение во время беременности относительно родительских функций или относительно раннего и других этапов детства, в том числе подросткового периода?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.2.2. Если *да*, считаешь ли ты содержание программы адекватным и соответствующим твоим потребностям?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.2.3. Если *да*, то, по твоему мнению, получила ли ты информацию, навыки, поддержку и ресурсы в надлежащем образом сбалансированном соотношении?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

3.2.4. Имеешь ли ты четкое представление о том, каким образом и куда обращаться за медицинской помощью, если это потребуется для твоего ребенка?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии тим

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 3: Родительские обязанности

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 4: ИНФОРМАЦИЯ И УЧАСТИЕ

(Конвенция о правах ребенка, статья 12)

Все дети получают информацию по вопросам их здоровья в доступной форме, они могут выражать свое мнение и участвовать в принятии решений относительно мер лечения и ухода в соответствии с уровнем своего развития.

Подстандарты

4.1. Службы ПМСП обеспечивают право детей на информацию и участие.

4.1.1. Получил(а) ли ты во время пребывания в учреждении ПМСП какую-либо информацию о том, какие услуги ПМСП имеются в твоём распоряжении и каким образом получить к ним доступ?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.1.2. В школе, местном сообществе, спортивном центре или где-либо еще получал(а) ли ты информацию в какой-либо форме и на соответствующем языке относительно услуг, связанных с ПМСП, которые имеются в твоём распоряжении, а также о том, каким образом получить к ним доступ?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.1.3. Принимал(а) ли ты участие в обсуждении подготовки информационных материалов по вопросам здоровья?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.1.4. Получал(а) ли ты конфиденциальное консультирование и советы в вашей местной службе ПМСП?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.1.5. Медицинские работники объясняют тебе, как делать информированный выбор в отношении своего образа жизни?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.1.6. Оказалась эта информация для тебя полезной?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.1.1. Давал(а) ли ты когда-либо письменное информированное согласие на полученное лечение или процедуру?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.2. Сотрудники служб ПМСП имеют навыки проведения бесед и предоставления информации детям любого возраста и уровня развития.

4.2.1. Медицинские работники объяснили тебе ситуацию с состоянием твоего здоровья или медицинской проблемой?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.2.2. Тебе было понятно все, о чем тебе сказали медицинские работники?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.2.3. Считаешь ли ты, что получил(а) достаточно информации о состоянии своего здоровья, какой-либо медицинской проблеме и о том лечении или профилактических мерах, которые могут быть необходимы?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.2.4. Тебе сказали, что ты можешь задавать вопросы медицинским работникам?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.3. Службы ПМСП вовлекают детей и родителей или членов семьи в процесс развития и совершенствования медицинских услуг.

4.3.1. Ты когда-либо участвовал(а) в консультации или какой-либо другой программе по оценке и/или совершенствованию работы медицинских служб для детей?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.3.2. Если *да*, то была ли тебе впоследствии предоставлена четкая информация о том, каким образом твое мнение было использовано и/или повлияло на результаты?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

4.3.3. Если *да*, чувствуешь ли ты, что твое участие повлияло на процесс принятия решений?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 4: Информация и участие

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 5: БЕЗОПАСНОСТЬ И ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

(Конвенция о правах ребенка, статья 3)

Все услуги для детей предоставляются в безопасных условиях, с наличием необходимого оснащения и оборудования, отвечающих их потребностям.

Подстандарты

5.1. Инфраструктура учреждения ПМСП спланирована, меблирована и оборудована в соответствии с медицинскими потребностями, а также с требованиями безопасности и мобильности детей.

5.1.1. В случае, если у тебя существуют ограничения передвижения, была ли у тебя возможность легкого доступа ко всем помещениям учреждения?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.1.2. Там были чистые туалетные комнаты?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.1.3. Когда ты находился(ась) в учреждении ПМСП, всегда ли там было электричество?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.1.4. Когда ты находился(ась) в учреждении ПМСП, работало ли там отопление?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.1.5. Была в учреждении ПМСП питьевая вода?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.2. Помещения для детей спланированы и организованы с учетом потребностей и особенностей детей.

5.2.1. Кажутся ли вам помещения для ожидания приятными, удобными и уютными?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.2.2. Имелись ли отведенные места для игр в помещениях для ожидания, где ты находился(ась)?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

5.2.3. Тебе было комфортно в комнате, где тебя осматривал врач или медсестра?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 5: Безопасность и окружающая среда

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 6: ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЙ

(Конвенция о правах ребенка, статьи 6, 19 и 39)

Дети защищены от любых форм физического или психологического насилия, непреднамеренных и намеренных травм, грубого, небрежного или невнимательного обращения, любых форм злоупотреблений, включая сексуальное насилие.

Подстандарты

6.1. В службах ПМСП существует система, которая обеспечивает право ребенка на защиту от всех форм насилия.

6.1.1. Ты получал(а) когда-либо информацию об услугах для детей и подростков, которым требуется поддержка в защите от физического или психологического насилия?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

6.1.2. Если бы ты пострадал(а) от какого-либо рода насилия, ты знаешь, куда надо обратиться за помощью?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

6.2. Служба ПМСП обеспечивает такое положение, при котором все соответствующие сотрудники обладают навыками по защите детей от злоупотреблений, а также по выявлению, лечению и направлению детей, ставших жертвами любого рода насилия или непреднамеренных травм.

6.2.1. Твой доктор/медсестра говорили с тобой когда-нибудь о физическом и психологическом насилии?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 6: Защита от злоупотреблений

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 7: ПОТРЕБНОСТИ В МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В СЛУЧАЕ ХРОНИЧЕСКОГО ЗАБОЛЕВАНИЯ И ДРУГИХ ПРОБЛЕМ, ТРЕБУЮЩИХ ДОЛГОСРОЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

(Конвенция о правах ребенка, статья 23)

У всех детей есть право на индивидуальное ведение хронической болезни и удовлетворение медицинских потребностей в случае каких-либо других длительных состояний нездоровья в соответствии с гендерными, культурными и возрастными различиями.

Подстандарты

Отвечают дети, , имеющие хроническое заболевание или другую проблему, требующую долгосрочную медицинскую помощь.

7.1. Службы ПМСП обеспечивают ведение хронических болезней детского возраста и удовлетворяют потребности детей в связи с другими проблемами, требующими долгосрочной медицинской помощи.

7.1.1. Если у тебя хроническое заболевание или какая-либо другая проблема, требующая долгосрочной медицинской помощи, получаешь ли ты такую помощь в вашем местном учреждении ПМСП?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

7.1.2. Получаешь ли ты помощь также в больнице, в школе или на дому?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

7.1.3. Ощуцаешь ты поддержку в лечении своей болезни?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

7.1.4. Получил(а) ли ты письменный план лечения болезни? Обновлялся ли он?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

7.1.5. Ты принимал(а) участие в составлении плана лечения?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

7.1.6. Проводилась ли оценка твоей готовности принять происходящие в твоей жизни изменения в связи болезнью, и получил(а) ли ты в письменном виде составленный лично для тебя план приспособления к переменам?

Да Нет Не применимо/ не знаю

Комментарии

7.1.7. У тебя есть какие-либо пожелания или жалобы в отношении ведения твоей болезни?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 7: Потребности в медицинской помощи в случае хронического заболевания и других проблем, требующих долгосрочной медицинской помощи

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

СТАНДАРТ 8: ОБЕЗБОЛИВАНИЕ И ПАЛЛИАТИВНАЯ ПОМОЩЬ

(Конвенция о правах ребенка, статья 24)

У всех детей есть право на индивидуальное, соответствующее гендерным, культурным различиям и возрасту обезболивание и паллиативную помощь.

Подстандарты

8.1. Политика и практика оказания помощи в службах ПМСП обеспечивают предупреждение и устранение боли.

8.1.1. Испытывал(а) ли ты боль, когда находился(лась) в учреждении ПМСП?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

8.1.2. Предлагалось тебе какое-либо лечение для устранения этой боли?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

8.1.3. Принимались ли какие-либо другие меры (помимо медицинских), чтобы ты почувствовал(а) себя более комфортно?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

8.1.4. Спрашивали тебя медицинские работники о том, испытываешь ли ты боль?

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

Здесь вы можете оставить свои предложения или наблюдения

Стандарт 8: Обезболивание и паллиативная помощь

Добавочные индикаторы или информация

(Укажите какие-либо еще добавочные индикаторы или информацию иного рода, которая может иметь отношение к учреждению ПМСП и которая не была отражена в вышеприведенных вопросах)

Дополнительные индикаторы

(Добавьте существующие в местном учреждении ПМСП индикаторы, которые, по вашему мнению, могли бы быть рассмотрены при разработке Плана действий)

Последние вопросы

Какие ты можешь отметить положительные аспекты в предоставляемых здесь услугах?

Какие ты можешь отметить отрицательные аспекты в предоставляемых здесь услугах?

Если бы это зависело от тебя, что бы ты изменил(а) в первую очередь для улучшения ситуации для детей и подростков в этом учреждении?

Как ты думаешь, должны быть какие-то специальные услуги для девочек/мальчиков?

СПАСИБО

Фамилия и инициалы
интервьюера
печатными буквами _____

Занимаемая должность _____

Подпись интервьюера _____ Date _____

Образец для обсуждения Фокусной группы с детьми и подростками в возрасте 12-18 лет

В образце для обсуждения Фокусной группы с детьми и подростками в возрасте 12-18 лет основное внимание уделяется положительным и отрицательным аспектам в услугах, предоставляемых детям в конкретных учреждениях ПМСП. Сюда входят темы для обсуждения по каждому из стандартов в рамках инструментов оценки и совершенствования работы.

Дата _____

Страна _____

Лечебно-
профилактическое
учреждение _____

Клиническая область _____

Количество детей
и подростков _____

Возрастной
диапазон
участников _____

Гендер: *Кол-во* Мужского пола
 Кол-во Женского пола

Правила и круг
вопросов группы
обсуждены
и согласованы: Да Нет

Темы для обсуждения

- Какие здесь положительные аспекты?
- Какие здесь отрицательные аспекты?
- **Качественные услуги для детей** – получаем ли мы, по нашему мнению, помощь хорошего качества; предложения и жалобы по поводу услуг; каковы наши права при получении ПМСП.
- **Равенство и отсутствие дискриминации** – доброжелательно ли нас здесь принимают;

равноправное отношение ко всем; обеспечение приватности, уважительного отношения; чувство собственного достоинства.

- **Родительские функции** – получение информации о том, как необходимо заботиться о детях; забота о детях на протяжении всех возрастных периодов и этапов.
- **Информация и участие** – получение информации; консультирование по поводу принятия решений относительно нашего собственного здоровья; наше мнение относительно предоставляемых услуг и предложения по их улучшению.
- **Безопасность и окружающая среда** – рассмотрение планировки учреждения здравоохранения; комфортные пространства; доброжелательные услуги.
- **Защита от злоупотреблений** - обеспечение безопасности и ощущение безопасности.
- **Потребности в медицинской помощи в случае хронического заболевания и других проблем, требующих длительной медицинской помощи** – получение помощи в случае хронической болезни.
- **Обезболивание и паллиативная помощь** – получение помощи в случае различных расстройств и некомфортных состояний.
- Наши предложения по улучшению ситуации в данном медицинском учреждении.

Зафиксируйте, пожалуйста, итоги обсуждения ниже:

Протокол обсуждения Фокусной группы и краткое описание ключевых моментов

Европейское региональное бюро ВОЗ

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) – специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, созданное в 1948 г., основная функция которого состоит в решении международных проблем здравоохранения и охраны здоровья населения. Европейское региональное бюро ВОЗ является одним из шести региональных бюро в различных частях земного шара, каждое из которых имеет свою собственную программу деятельности, направленную на решение конкретных проблем здравоохранения обслуживаемых ими стран..

Государства-члены

Австрия
Азербайджан
Албания
Андорра
Армения
Беларусь
Бельгия
Болгария
Босния и Герцеговина
Бывшая югославская
Республика Македония
Венгрия
Германия
Греция
Грузия
Дания
Израиль
Ирландия
Исландия
Испания
Италия
Казахстан
Кипр
Кыргызстан
Латвия
Литва
Люксембург
Мальта
Монако
Нидерланды
Норвегия
Польша
Португалия
Республика Молдова
Российская Федерация
Румыния
Сан-Марино
Сербия
Словакия
Словения
Соединенное Королевство
Таджикистан
Туркменистан
Турция
Узбекистан
Украина
Финляндия
Франция
Хорватия
Черногория
Чешская Республика
Швейцария
Швеция
Эстония

Всемирная организация здравоохранения Европейское региональное бюро

UN City, Marmorvej 51, DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark

Тел.: +45 45 33 70 00 Факс: +45 45 33 70 01 Эл. адрес: contact@euro.who.int

Веб-сайт: www.euro.who.int