

УДК 614.212

Суркова Т.А.

Магистрант

ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России

Россия, г. Нижневартовск

ПОДХОДЫ К ПОНЯТИЮ ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

Аннотация: в статье рассмотрены подходы к понятию пациентоориентированности в системе здравоохранения. Приведено сравнение традиционной медицины и медицины, ориентированной на пациента. Выделены пять принципов здравоохранения, ориентированного на пациента.

Ключевые слова: пациентоориентированность, здравоохранение, принципы пациентоориентированности.

Surkova T. A.

Master's Student

Federal state budgetary educational institution of higher education "Tyumen state medical University" of the Ministry of health of the Russian Federation

Russia, Nizhnevartovsk

APPROACHES TO THE CONCEPT OF PATIENT ORIENTATION

Abstract: the article considers approaches to the concept of patient orientation in the healthcare system. A comparison of traditional medicine and patient-centered medicine is presented. Five principles of patient-centered healthcare are highlighted.

Key words: patient orientation, healthcare, principles of patient orientation.

Подход, ориентированный на пациента, все чаще рассматривается как решающий для обеспечения высокого качества медицинской помощи врачами. Однако существует значительная неопределенность в отношении точного значения этого термина и оптимального метода измерения процесса и результатов оказания помощи, ориентированной на пациента.

В настоящее время медицинские организации трудятся над тем, чтобы пациенты были удовлетворены всеми качествами предложения медицинской поддержки, начиная с профессионализма докторов и завершая созданием комфортабельной среды в поликлинике либо больнице. Термин «пациентоориентированность» в последнее время становится обычным для врачей поликлиник и стационаров.

Точного научного определения пациентоориентированности в России нет на сегодняшний день. Термин «пациентоориентированность» появился за рубежом в 90х годах XX века и, к сожалению, трактуется в России совершенно иначе. Проанализировав статьи и сайты медицинских учреждений можно сделать вывод, что пациентоориентированность в большинстве случаев, рассматривается только как повышение качества услуг, оказываемых медицинским учреждением. Мероприятия, предпринимаемые медицинскими организациями — это способы повышения качества обслуживания пациентов. Практически все мероприятия касаются деятельности персонала, направленной на предоставление качественной медицинской помощи и, следовательно, удовлетворенность пациентов предоставляемыми услугами. Пациент рассматривается как потребитель услуг и не более.

По мнению авторов Соколовой А.Ю. и Сорокина Ю.И.: «...пациентоориентированность — это инновационный подход к планированию, осуществлению и оценке медико-санитарной помощи, которая основана на взаимовыгодных благоприятных партнерских

отношениях между поставщиками медицинских услуг, пациентами и их семьями» [16].

Можно встретить мнение, что пациентоориентированность это в свою очередь некоторое содружество между пациентами и медицинскими работниками, так как охвачены широким кругом взаимоотношений на различных уровнях: человеческом, правовом, уровне медицинских услуг.

Пациентоориентированная медицина — это сравнительно новая модель планирования, осуществления и оценки медицинских услуг, которая основывается на взаимовыгодных партнерских отношениях между медицинскими работниками, пациентами и членами их семей [20].

Медицинская помощь — это доверительное благо, и пациент может оценить его полезность для себя лишь во время его потребления или после. Качество медицинской услуги пациенту оценить объективно довольно сложно. Кроме этого, пациент не всегда знает, какие услуги ему нужны, поэтому выбор услуг, которые он будет получать, часто предоставляется медицинской организацией или врачу. [21].

Несомненно, что налаживание межличностных взаимоотношений в системе «врач — пациент — родители (законные представители)», соблюдение принципов медицинской этики, а также организация рабочего процесса в медицинской организации являются субъективными факторами оценки качества медицинской помощи пациентом и влияют на выбор медицинской организации, врача и перечня медицинских услуг. Факторы, влияющие на выбор медицинских услуг в педиатрии [5].

К пациентоориентированности можно отнести систему защиты прав пациентов, которая включает: нормативно-правовое обеспечение (хартии, специальные законы, административные регламенты, договоры об оказании услуг), специальные органы и должностные лица (согласительные и этические комиссии, омбудсмены) и процедуры (альтернативное решение споров).

В работе системы контрольно-надзорных органов пациентоориентированность считается новым принципом и реализуется в рамках выполнения положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного постановлением Правительства РФ от 12 ноября 2012 г. №1152, как составление одного медико-экспертного поля [11]:

Страховая медицинская организация осуществляет контроль за качеством оказания медицинской помощи медицинской организацией в системе ОМС методом экспертизы качества медицинской помощи;

Территориальный фонд ОМС осуществляет контроль за экспертной работой страховых медицинских организаций посредством реэкспертизы качества медицинской помощи;

Росздравнадзор в масштабах возможностей, этих постановлением Правительства РФ от 12.11.2012 №1152, осуществляет контроль за реэкспертной работой Территориальный фонд ОМС методом экспертизы качества медицинской помощи [17].

Данные службы оценивают объем и качество оказанной медицинской помощи, здесь не идет речь о пациенте и его отношении к оказанной помощи.

Медицинские учреждения в свою очередь проводят внутренний контроль качества и безопасности медицинской помощи в соответствии с требованиями к его организации [9].

Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется с целью обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций, а также соблюдения обязательных требований к обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности [11].

Проводится внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности с учетом вида медицинской организации, видов, условий и форм оказания медицинской помощи и перечня работ (услуг), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности [11].

При этом, соблюдение федеральных законов, постановлений, этических норм и медицинского кодекса не являются гарантией эффективного общения между врачом и пациентом. По мнению многих авторов, отсутствует эффективная коммуникация «врач — пациент». К сожалению, в Российских медицинских учреждениях и учреждениях, осуществляющих подготовку врачей, уделяется недостаточное внимание развитию навыков общения врача с пациентами, которые так необходимы при построении партнерских отношений [16].

Фактически, в последние несколько десятилетий здравоохранение характеризуется моделью, ориентированной на поставщика услуг с акцентом на оценку и лечение заболеваний, а не на оценку и лечение пациентов. Эти и другие характеристики пациентоориентированной медицины по сравнению с традиционной клинической медициной обобщены в Таблице 1.1

Таблица 1.1 - Характеристики традиционной медицинской модели и медицины, ориентированной на пациента

Традиционная модель	Медицина, ориентированная на пациента
Модель, ориентированная на организацию	Модель, ориентированная на пациента
Основана на принципах благотворительности и авторитаризме	Основана на принципе автономии
Уход, ориентированный на болезни	Уход, ориентированный на пациента
Фокусируется на результатах, важных для врачей и регулирующих органов	Фокусируется на результатах, имеющих важное значение для пациентов
Точка зрения пациента обычно игнорируется	Предпочтения, цели и ценности пациента учитываются при принятии решений и оказании медицинской помощи
Соблюдение решений врача	Пациент и врач совместно принимают решения

Популяционно-ориентированные решения	Ориентированные на пациента решения
--------------------------------------	-------------------------------------

Медицина, ориентированная на пациента, предполагает изменение виденья взаимоотношений между лечащим врачом и пациентом. Также требуют развития и ориентирования на пациента подходы к лечению, исследованиям, уходу. Ориентированная на пациента медицинская помощь должна основываться не на оценке медицинских вмешательств у среднестатистического пациента, а на выявлении наилучшего вмешательства для каждого отдельного пациента, изучении единообразия и придании большей ценности наблюдениям и выводам.

Трудно измерить что – то столь субъективное, как удовлетворенность пациентов, но широко признано, что опыт пациентов является ключевым компонентом качества медицинских услуг. Если мы хотим хорошо управлять опытом пациента, нам нужно измерять то, что мы можем, и контролировать и учитывать то, что мы не можем.

Пять принципов здравоохранения, ориентированного на пациента, можно резюмировать следующим образом:

Уважение - пациенты, семьи и лица, осуществляющие уход, имеют фундаментальное право на медицинское обслуживание, ориентированное на пациента, с уважением их уникальных потребностей, предпочтений и ценностей, а также их автономии и независимости.

Выбор и расширение возможностей. Пациенты имеют право и обязаны участвовать в соответствии с их уровнем способностей и предпочтений в качестве партнера в принятии решений в области здравоохранения, влияющих на их жизнь.

Участие пациентов в политике в области здравоохранения - пациенты и организации пациентов должны играть ценную роль в разработке политики в области здравоохранения посредством значимого и поддерживаемого участия на всех уровнях и во всех точках принятия

решений, чтобы гарантировать, что они разработаны с учетом потребностей пациента в центр.

Доступ и поддержка. Необходим доступ к безопасным, качественным и надлежащим услугам, лечению, профилактике и укреплению здоровья при приверженности принципам справедливости, чтобы все пациенты могли получить доступ к соответствующему лечению.

Информация. Точная, актуальная и всеобъемлющая информация необходима для того, чтобы пациенты и лица, осуществляющие уход, могли принимать информированные решения о лечении и жизни с их состоянием.

Разработка эффективного плана предоставления медицинской помощи, сосредоточенной на пациенте, на основе использования высоких технологий на всех этапах медицинского обслуживания, на первый взгляд представляется невыполнимой задачей. Реализация такого плана влечет за собой различные трудности для работы административного персонала, врачей и среднего медицинского персонала.

Использованные источники:

1. Адамовская М.В., Шеметов П.В. Декомпозиция целей и построение дерева целей в организации / Адамовская М.В., Шеметов П.В. [Электронный ресурс]//Сибирский международный. - 2014. - № 16. - С. 119-122. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21511530> (дата обращения: 09.07.2019).

2. Вялков А. И. Управление и экономика здравоохранения: учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] / А. И. Вялков [и др.]; под ред. А. И. Вялкова. - 3-е изд., доп. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2009. - 664 с.: ил. - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970409060.html> (дата обращения: 01.12.2019)

3. Колосницына М. Г Экономика здравоохранения: учебник [Электронный ресурс] / под ред. М. Г. Колосницыной, И. М. Шеймана, С. В. Шишкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2018. – 464 с.: – URL: <http://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970442289.html> (дата обращения: 01.12.2019).

4. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс] - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2839/ (дата обращения: 08.02.2020).

5. Ледовских Ю.А., Факторы, влияющие на выбор медицинских услуг в педиатрии [Электронный ресурс] / Ледовских Ю.А., Панкевич В.И., Югай М.Т.Вестник Росздравнадзора. 2016. № 3. С. 74-75. [сайт]. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=26298954> (дата обращения: 09.02.2020).).

6. Литовкина М.И. Безопасность медицинской деятельности в спектре конституционно-правовых норм [Электронный ресурс] / Литовкина М.И. Актуальные проблемы российского права, 2015, N 5. - URL: <https://consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=163211305604063413965924254&cacheid=F9F875D34BC00E77E3EAE80A9A96A9BF&mode=splus&base=CJI&n=89059&rnd=4E3A35AF1DA4221CAB394E5A836AFE0#2fgrk1cl8kj> (дата обращения: 08.02.2020).

7. О деятельности общественного совета по защите прав пациентов при федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения Приказ Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 29 января 2014 г. N 526 . [Электронный ресурс] - URL: <https://roszdravnadzor.gov.ru/about/protection/documents/487> (дата обращения: 08.02.2020).

8. Об обращении лекарственных средств" Федеральный закон от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»

ринят Государственной Думой 24 марта 2010 года Одобрен Советом Федерации 31 марта 2010 года [Электронный ресурс] - URL http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/ (дата обращения: 15.07.2020).

9. Об основах охраны здоровья граждан в РФ: федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.04.2020) [Электронный ресурс] - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/b819c620a8c698de35861ad4c9d9696ee0c3ee7a/ (дата обращения: 10.05.2020).

10. Об утверждении государственной программы РФ «Развитие здравоохранения» Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N294. [Электронный ресурс] - URL: <https://base.garant.ru/70643470/> (дата обращения: 08.12.2019).

11. Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности: Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2012 г. N1152 [Электронный ресурс] - URL: <https://base.garant.ru/70257186/> (дата обращения: 08.02.2020).

12. Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Приказ Минздрава России от 07.06.2019 N 381н (Зарегистрировано в Минюсте России 04.09.2019 N 55818) [Электронный ресурс] - URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?rnd=798A3DD24C487075FC7F0C3FB8B79929&req=doc&base=RZR&n=332852&dst=100009&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=391&REFDOC=357178&REFBASE=RZR&stat=refcode%3D16610%3Bdstident%3D100009%3Bindex%3D1838#16prwrrt6rm> (дата обращения: 08.02.2020).

13. Постановление Правительства РФ от 26.12.2017 N 1640 (ред. от 29.03.2019) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения». [Электронный

ресурс] - URL: Постановление Правительства РФ от 26.12.2017 N 1640/ (дата обращения: 09.07.2019).

14. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2016 № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» [Электронный ресурс] // URL: <https://rg.ru/2016/11/16/minzdrav-prikaz425-site-dok.html> (дата обращения: 21.12.2019).

15. Решетников А. В. Экономика здравоохранения учебник для послевузовского профессионального образования врачей [Электронный ресурс] / ред. А. В. Решетников. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 192 с.: – URL: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN/9785970431368.html> (дата обращения: 01.12.2019).

16. Соколова А.Ю. Об определении термина «пациентоориентированность» [Электронный ресурс] / Соколова А.Ю., Сорокин Ю.И. В сборнике: 21 век: «Фундаментальная наука и технологии» материалы XI международной научно-практической конференции. 2017. С. 41-43. URL : https://www.elibrary.ru/download/elibrary_41340165_89440438.pdf (дата обращения: 04.02.2020).

17. Старченко А.А. Пациентоориентированность — новый стимул в работе контрольно-надзорных органов сферы здравоохранения [Электронный ресурс] / Старченко А.А. // Вестник Росздравнадзора. - 2016. №2. С. 37-41. URL : <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25895901> (дата обращения: 08.02.2020).

18. Указ Президента РФ от 09.10.2007 N 1351 (ред. от 01.07.2014) «Об утверждении Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года» [Электронный ресурс] - URL: http://www.consultant.ru /document/cons_doc_LAW_71673/ (дата обращения: 01.03.2020).

19. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_107289/ (дата обращения: 21.12.2019).

20. Хальфин Р.А. и др. Вестник РУДН. Серия: Медицина. 2019. Т. 23. № 1. С. 104—114. [Электронный ресурс] - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/patsientoorientirovannaya-meditcina-predposylki-k-transformatsii-i-komponenty/viewer/> (дата обращения: 08.02.2020).

21. Шейман И.М., Расширение потребительского выбора в здравоохранении: теория, практика, перспективы [Электронный ресурс] / Шейман И.М., Шишкин М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. - URL: <https://publications.hse.ru/chapters/118192411> (дата обращения: 08.02.2020).