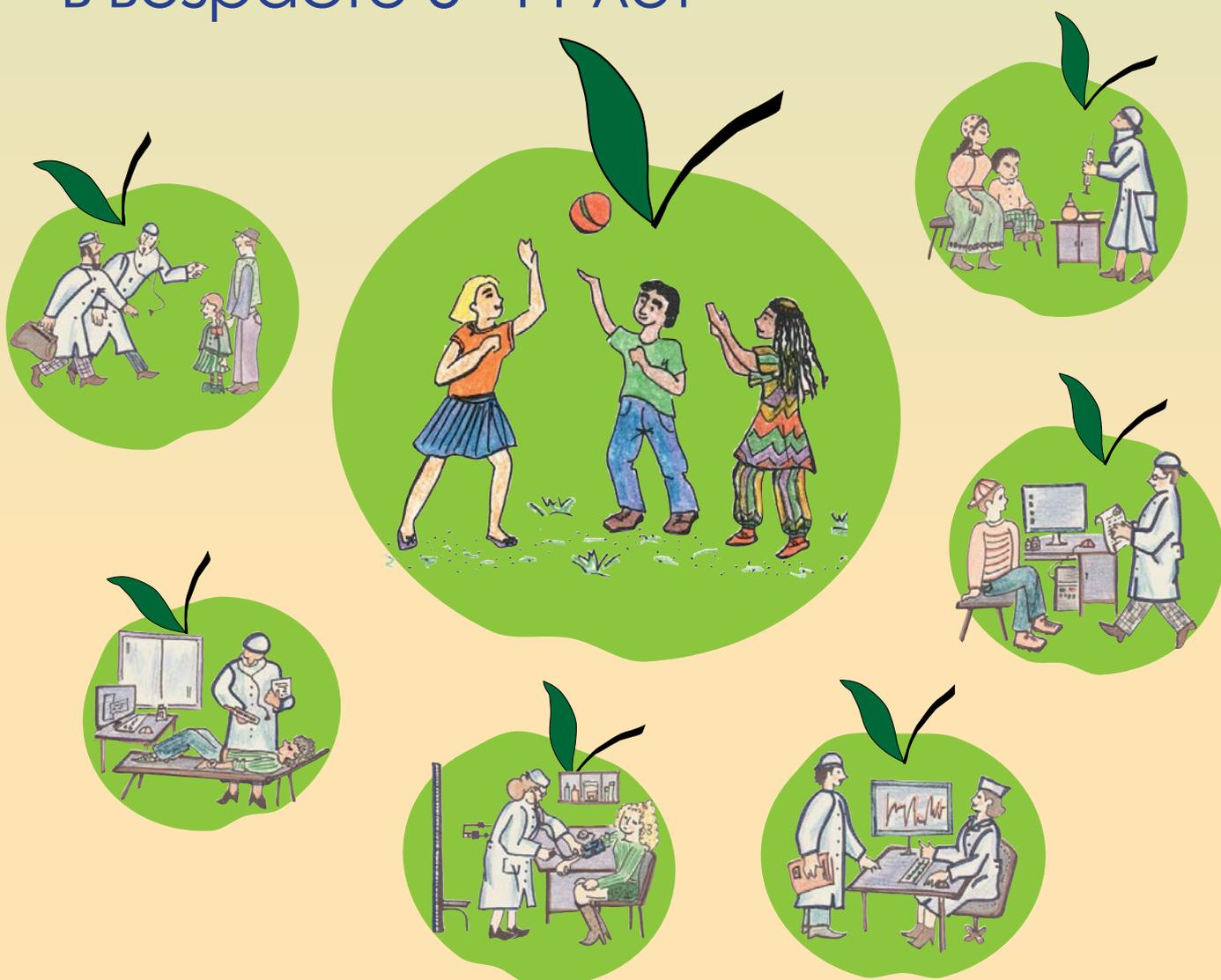


# Права детей при оказании первичной медико-санитарной помощи

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



Всемирная организация  
здравоохранения

Европейское региональное бюро



# Права детей при оказании первичной медико-санитарной помощи

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

## 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), Анна 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 декларация<sup>1</sup> (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.

<sup>1</sup> 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.

**1. Пожалуйста, скажи нам, тебе понравилось, как с тобой обращались или как тебя лечили в твоей поликлинике ( местном учреждении ПМСП)?**

Комментарии

**2. Что для тебя является самым важным на приеме врача или медсестры?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**3. Тебе понравилось помещение, где ты ожидал(а) приема?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**4. Там было где поиграть?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**5. Тебе не было холодно в помещении, где ты ждал(а) приема, или в кабинете врача или медсестры?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**6. Тебе понравилась комната, в которой тебя принимал врач или медсестра?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**7. Тебе кто-нибудь объяснил, почему ты пришел (пришла) на прием к врачу?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**8. Врач объяснил тебе, почему ты плохо себя чувствуешь/что не в порядке?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**9. Тебе было понятно объяснение врача?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**10. Тебе кто-нибудь объяснил, что нужно сделать, чтобы почувствовать себя лучше?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**11. Тебе дали в письменном виде информацию о том, что полезно кушать, чем физически полезно заниматься и что нужно делать, чтобы быть здоровым?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**12. Тебя кто-нибудь спрашивал о том, понравилась ли тебе помощь, которую ты получил?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**13. Хочешь ли ты еще что-нибудь сказать о том, как о тебе здесь позаботились или полечили?**

Да

Нет

Не применимо/ не знаю

Комментарии

**СПАСИБО**

Фамилия и инициалы  
интервьюера  
печатными буквами \_\_\_\_\_

Занимаемая должность \_\_\_\_\_

Подпись интервьюера \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

## **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](mailto:contact@euro.who.int)

Веб-сайт: [www.euro.who.int](http://www.euro.who.int)