



Всемирная организация
здравоохранения

Европейское региональное бюро

Обзор Европейской рамочной основы для действий по организации интегрированного предоставления услуг здравоохранения



Программа «Предоставление услуг здравоохранения»
Отдел систем здравоохранения и охраны общественного здоровья

Аннотация

Европейская рамочная основа для действий по организации интегрированного предоставления услуг здравоохранения направлена на выполнение приоритетной задачи – преобразовать систему предоставления услуг здравоохранения в соответствии с вызовами XXI века. Она разделяет перспективное видение политики Здоровье-2020 – сделать особый упор на совместных усилиях всего государства и всего общества. Предлагаемые в ней действия опираются на те же принципы, что и политика Здоровье-2020, –первичная медико-санитарная помощь как основа построения систем здравоохранения, ориентированных на нужды людей. Рамочная основа призывает к принятию мер в четырех сферах, служа при этом средством определения имеющихся у людей потребностей, связанных со здоровьем и другими многочисленными аспектами, и установления партнерских отношений с группами населения и отдельными лицами; обеспечения учета выявленных потребностей в рамках процессов оказания услуг здравоохранения; согласования других функций системы здравоохранения с целью содействия оптимальной эффективности оказания услуг; поддержки стратегического управления преобразованиями. Рамочная основа для действий тщательно согласована с ценностями, принципами и стратегиями, сформулированными в глобальном Механизме комплексного, ориентированного на людей медицинского обслуживания, а также в Глобальной стратегии для развития кадровых ресурсов здравоохранения "Трудовые ресурсы-2030", которая была принята на Шестьдесят девятой сессии Всемирной ассамблеи здравоохранения в мае 2016 г. Эти стратегические документы были адаптированы к условиям Европейского региона ВОЗ. Настоящая рамочная основа также была согласована с другими стратегическими обязательствами в Европейском регионе ВОЗ, включая стратегии по улучшению показателей борьбы с неинфекционными заболеваниями, охране здоровья женщин, охране репродуктивного здоровья, а также борьбе с конкретными болезнями в попытке скоординировать и дополнить предпринимаемые действия и ускорить процесс выполнения этих обязательств.

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**, 2016 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.

Европейская рамочная основа для действий по организации интегрированного предоставления услуг здравоохранения



ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ И ОТДЕЛЬНЫЕ ЛИЦА

1

Цель: определить потребности и действовать в партнерстве с группами населения и отдельными гражданами, такими как пациенты, члены их семей, ухаживающие за ними лица и представители местных сообществ, дать им возможность в полной мере реализовать потенциал своего здоровья при этом параллельно необходимо работать с детерминантами здоровья и улучшать показатели здоровья на всех этапах жизни человека без дискриминации по признаку пола, гендерной идентичности, этнической принадлежности и религии.

Области действий



ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ И ОТДЕЛЬНЫЕ ЛИЦА

Определение потребностей

Воздействие на детерминанты

Расширение прав и возможностей

Вовлечение пациентов

Основные стратегии



Определение потребностей

- стратификация связанных со здоровьем потребностей и факторов риска
- планирование действий на основе фактических данных

Воздействие на детерминанты

- определение детерминант здоровья
- инвентаризация необходимых поддерживающих услуг за пределами сферы здравоохранения

Вовлечение пациентов

- поддержка самостоятельного контроля пациентом своего состояния
- поддержка пациентов в принятии совместных решений
- укрепление механизмов взаимной поддержки (принцип "равный – равному")
- поддержка членов семей пациентов и ухаживающих за пациентами лиц

Расширение прав и возможностей

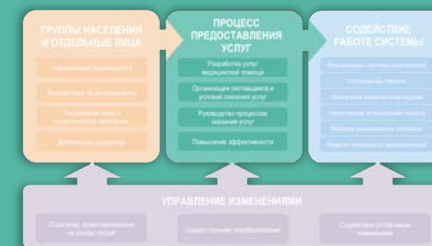
- защита прав и формирование чувства совместной ответственности
- содействие осознанному выбору
- повышение уровня грамотности в вопросах здоровья
- поддержка развития механизмов охраны здоровья местного населения

ПРОЦЕССЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2

Цель: Обеспечить, чтобы процессы отбора, планирования, организации и совершенствования услуг, а также управления ими оптимизировали эффективность работы системы предоставления услуг здравоохранения в соответствии со связанными со здоровьем потребностями, имеющимися у тех групп населения и отдельных граждан, на которых они направлены.

Области действий



ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Моделирование медико-санитарной помощи

Организация поставщиков и условий для оказания услуг

Руководство процессом оказания услуг

Повышение эффективности

Для получения более подробной информации о процессе предоставления медицинских услуг, обратитесь к отчету:
Tello, J, Barbazza, E. (2015). Предоставление услуг здравоохранения: изложение концепции. Копенгаген:

WHO Regional Office for Europe (http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0020/291611/Health-Services-Delivery-A-concept-note-301015.pdf?ua=1).

Основные стратегии



Моделирование медико-санитарной помощи

- включение услуг в общий цикл преемственной помощи, оказываемой на протяжении всей жизни
- стандартизация практических методов работ
- планирование маршрутов пациента в системе медицинского обслуживания

Организация поставщиков и условий оказания услуг

- создание новых или перепрофилирование старых условий предоставления услуг
- структурирование видов практической деятельности в целях применения многопрофильного подхода к оказанию услуг
- корректировка ролей поставщиков и объема осуществляемой ими деятельности

Повышение эффективности

- укрепление системы руководства клинической практикой
- создание системы непрерывного обучения

Руководство процессом оказания услуг

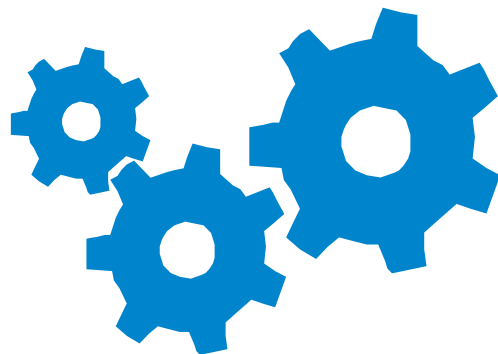
- обеспечение наличия достаточного объема ресурсов
- создание значимых связей между всеми задействованными субъектами
- принятие подхода, ориентированного на результаты

СОДЕЙСТВУЮЩИЕ РАБОТЕ СИСТЕМЫ

3

Цель: согласовать другие функции системы здравоохранения – стратегическое руководство, финансирование и обеспечение ресурсами, чтобы сформировать необходимые условия для наиболее эффективного предоставления услуг и создать возможности для внедрения устойчивых изменений в масштабе всей системы.

Области действий



СОДЕЙСТВИЕ РАБОТЕ СИСТЕМЫ

Реорганизация структуры подотчетности

Согласование стимулов

Подготовка компетентных кадров здравоохранения

Содействие рациональному использованию лекарственных средств

Внедрение инновационных технологий здравоохранения

Развитие электронного здравоохранения

Ключевые стратегии



Реорганизация структуры подотчетности

- Предоставление четких полномочий
- Обеспечение необходимыми ресурсами и инструментами
- Сбор фактических данных, касающихся эффективности работы системы

Согласование стимулов

- Управление процессом распределения ресурсов для закупщиков
- Объединение схем оплаты труда поставщиков
- Создание стимулов для пациентов

Подготовка компетентных кадров

- Набор и ориентирование кадров на основе профессиональных качеств
- Создание поддерживающих рабочих условий
- Создание системы непрерывного профессионального развития

Ключевые стратегии



Содействие рациональному использованию лекарственных средств

- Стандартизация методов работы в целях оптимизации лекарственного обеспечения
- Повышение информированности пациентов и оказание им поддержки

Внедрение инновационных технологий здравоохранения

- Оценка новых устройств
- Проведение исследований в сфере оптимизации применения медицинских устройств

Развитие электронного здравоохранения

- Инвестирование в электронное здравоохранение путем установления стандартов
- Принятие законов и нормативных актов

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ

4

Цель: возглавить стратегическое управление изменениями на различных этапах преобразования системы предоставления услуг здравоохранения путем определения четкого направления, развития партнерств и вовлечения в работу партнеров, а также апробации инноваций, чтобы осуществляемые преобразования были адаптированы к нуждам населения, внедрялись в широком масштабе и сохранялись на протяжении длительного времени.

Области действий



УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ

Стратегическое планирование изменений,
ориентированных на нужды людей

Осуществление преобразований

Создание возможностей для внедрения
устойчивых изменений в масштабе всей системы

Ключевые стратегии



Стратегическое планирование изменений, ориентированных на нужды людей

- Создание обстановки, стимулирующей изменения
- Объединение и вовлечение участников процесса
- Разработка спланированного подхода

Осуществление преобразований

- Реализация пилотных проектов
- Формирование культуры активного личного участия
- Содействие информационному обмену

Создание возможностей для внедрения устойчивых изменений в масштабе всей системы

- Создание коалиций
- Развитие устойчивости к внешним воздействиям
- Задействование многочисленных рычагов влияния

Основа для действий: контрольный перечень

Сферы



Группы населения и отдельные Лица



Процессы предоставления услуг

Области действий

Определение потребностей

Воздействие на детерминанты здоровья

Расширение прав и возможностей населения

Вовлечение пациентов

Разработка услуг медпомощи для всех этапов жизни

Организация поставщиков и условий оказания услуг

Руководство процессом оказания услуг

Повышение эффективности

Ключевые стратегии

- Стратификация потребностей и рисков, связанных со здоровьем
- Планирование действий на основании фактических данных
- Определение существующих детерминант здоровья
- Инвентаризация потребностей в получении поддержки за пределами сферы здравоохранения
- Защита прав и формирование чувства совместной ответственности
- Содействие осознанному выбору
- Повышение уровня грамотности в вопросах здоровья
- Содействие развитию механизмов охраны здоровья местного населения
- Поддержка самостоятельного контроля пациентом своего состояния
- Поддержка пациентов в принятии совместных решений
- Укрепление механизмов взаимной поддержки (принцип "равный – равному")
- Поддержка членов семей пациентов и ухаживающих за пациентами лиц
- Включение услуг в общий цикл преемственной помощи
- Стандартизация практических методов работы
- Планирование маршрутов пациента в системе медицинской помощи
- Адаптация оказываемой пациентам помощи
- Создание новых или перепрофилирование старых условий предоставления услуг
- Структурирование видов практической деятельности в целях применения многопрофильного подхода
- Корректировка ролей поставщиков и объема осуществляемой ими деятельности
- Содействие информационному обмену
- Обеспечение наличия достаточного объема ресурсов
- Создание значимых связей между всеми задействованными субъектами
- Принятие подхода, ориентированного на результаты
- Укрепление системы руководства клинической практикой
- Создание системы непрерывного обучения в течение всей жизни



Факторы, содействующие работе системы

Реорганизация структуры
подотчетности

Согласование стимулов

Обеспечение
компетентными кадрами
здравоохранения

Содействие ответствен-
ному использованию
лекарственных средств

Внедрение инновационных
технологий
здравоохранения

Развитие электронного
здравоохранения

- Предоставление четких полномочий
- Обеспечение необходимых ресурсов и инструментов
- Сбор фактических данных, касающихся эффективности работы системы
- Ориентирование процесса распределения ресурсов для закупщиков
- Увязывание механизмов оплаты работы поставщиков с повышением эффективности
- Внедрение стимулов для пациентов
- Набор и ориентирование кадров на основе компетенций
- Создание поддерживающей рабочей среды
- Создание системы непрерывного профессионального развития
- Обеспечение стандартизации в поддержку ответственного использования лекарств
- Работа с процессами назначения, отпуска и приема препаратов
- Поддержка применения индивидуализированных схем приема препаратов
- Поддержка применения новых технологий
- Проведение исследований с целью оптимизации использования медицинских устройств
- Содействие совместимости и удобству интерфейса электронных платформ для пользователей
- Предоставление доступа к медицинским данным в рамках защищенных и безопасных систем



Управление изменениями

Составление стратегий
внедрения изменений,
ориентированных на
нужды людей

Осуществление
преобразований

Создание возможностей
для внедрения
устойчивых изменений

- Создание "горящей платформы" для внедрения изменений
- Взаимодействие с широким кругом сторон
- Разработка планомерного подхода
- Реализация пилотных проектов
- Формирование культуры активного личного участия
- Содействие информационному обмену
- Создание коалиций
- Развитие устойчивости перед внешними воздействиями
- Задействование рычагов влияния для обеспечения согласованности изменений

Пакет реализации рамочной основы

ПОЛИТИКИ



Европейская рамочная основа для действий по организации интегрированного предоставления услуг здравоохранения направлена на выполнение приоритетной задачи – преобразовать систему предоставления услуг здравоохранения в Европейском регионе ВОЗ. Она согласована с ценностями, принципами и стратегиями, сформулированными в др глобальных и региональных документах

СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ



Справочные документы включают обзор концепций оказания медицинских услуг (Предоставление услуг здравоохранения: изложение концепции) и тематические отчеты, разработанные с помощью целевых обзоров имеющейся литературы для изучения доказательств и опыта по таким темам, как кадры здравоохранения, вовлечение пациентов и расширения прав и возможностей населения.

ДОКАЗАТЕЛЬСТВА



Полевые доказательства были разработаны на основе описательных тематических исследований по инициативам по преобразованию оказания медицинских услуг, изучение усилий всех 53 государств-членов. Посредством горизонтального анализа опыта были извлечены уроки и опубликованы в сборнике инициатив в Европейском регионе ВОЗ по преобразованию медицинских услуг.

ИНСТРУМЕНТЫ



Инструменты разработаны для поддержки пользователей адаптировать и применить Рамочную основу для действий и включают пошаговое руководство для подготовки описательных тематических исследований по вопросу инициатив, направленных на преобразование услуг, а также английский и русский глоссарий ключевых терминов.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА



Техническая помощь в странах направлена на поддержку государств-членов адаптировать Рамочную основу для действий в их стратегическом планировании и усилиях по преобразованию оказания медицинских услуг на разных уровнях системы здравоохранения.

ТРЕНИНГИ



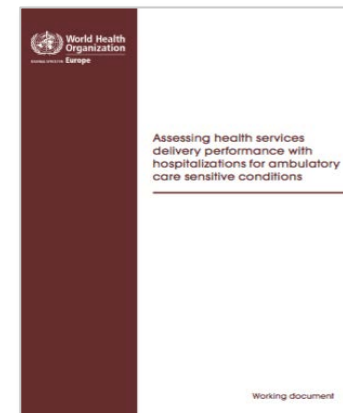
Тренинги и семинары направлены на поддержку государствам-членам, партнерам и сотрудникам ВОЗ изучить Рамочную основу для действий в контексте их работы, применяя имеющиеся материалы и обмена опытом из первых рук.

АДВОКАЦИЯ



Проведенные консультации, технические совещания и обзоры, в которых принимали участие партнеры для обсуждения соответствующих тем, позволили обменяться опытом и обсудить новые исследования. Участниками являлись национальные технические ответственные лица, приглашенные эксперты, организации-партнеры, представители пациентов, медицинских работников, представителей гражданского общества, заинтересованные группы и сотрудники ВОЗ.

ИЗМЕРЕНИЕ



Ресурсами для измерения на настоящий момент являются методология и инструмент для оценки эффективности предоставления услуг здравоохранения с госпитализацией при заболеваниях, поддающиеся амбулаторному лечению.



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Программа «Предоставление услуг здравоохранения»
Отдел систем здравоохранения и охраны общественного здоровья
Комплекс ООН, Копенгаген, Дания

Email: EUCIHSD@who.int

Европейский центр ВОЗ по первичной медико-санитарной помощи
Казахский Национальный Медицинский Университет
Алматы, Казахстан

Email: EUROCPHC@who.int

**Для получения дополнительной информации о предоставлении услуг
здравоохранения в Европейском региональном бюро ВОЗ, посетите:**

<http://www.euro.who.int/en/health-topics/Health-systems/health-service-delivery>

