

Описание Основопологающих Принципов

ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ

НА ЛЮДЕЙ



Принцип ориентированности на людей на первый план выдвигает интересы отдельных лиц, семей и местных сообществ, рассматривая их не только как получателей услуг, способных благодаря надежным системам здравоохранения удовлетворить свои потребности в медицинском обслуживании, но и как равноправных участников процесса. Таким образом, планирование, организация и предоставление услуг иммунизации должны осуществляться с учетом потребностей отдельных лиц и местных сообществ и быть направлены на их удовлетворение, включая устранение барьеров, препятствующих доступу к услугам иммунизации в силу возраста, географического расположения, социальных и культурных норм и гендерных факторов. Услуги, ориентированные на удовлетворение потребностей населения, предполагают не только медицинские услуги, но также заботу о благополучии людей в местных сообществах при понимании важности их участия в процессе разработки стратегий в области здравоохранения и предоставления медицинских услуг.¹

Смертность, связанная с низким качеством медицинской помощи, превышает смертность, обусловленную отсутствием доступа к услугам здравоохранения². Вероятность обращения пациентов за медицинской помощью, если они не чувствуют, что к ним относятся с уважением, крайне мала, даже если медицинские услуги номинально доступны³.

В рамках принципа ориентированности на людей ведущая роль отводится именно получателям медицинских услуг, которые рассматриваются как равноправные партнеры, полноценно участвующие наряду со специалистами в процессах планирования и контроля услуг для достижения наивысшего возможного уровня здоровья и благополучия. Услуги здравоохранения, ориентированные на людей, призваны не концентрироваться на болезнях, а удовлетворять потребности людей в медицинской помощи и соответствовать их ожиданиям, способствуя получению более качественного медицинского обслуживания и достижению более высокого уровня удовлетворенности пациентов. Такой подход предполагает постоянное взаимодействие с различными системами и службами, приводя, в конечном итоге, к улучшению показателей здоровья. Практика показывает, что системы здравоохранения, ориентированные на потребности людей и местных сообществ, являются более эффективными и менее затратными, повышают осведомленность населения по вопросам, связанным со здоровьем, и вовлеченность пациентов, и, кроме того, именно такие системы способны лучше реагировать на кризисные ситуации в области здравоохранения⁴. Медицинские услуги, ориентированные на людей, — это то самое конструктивное изменение восприятия, способное укрепить систему первичной медико-санитарной помощи для обеспечения всеобщего охвата услугами здравоохранения⁵.

1. http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_39-en.pdf?ua=1&ua=1; <https://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/ipchs-what/en/>
2. Kruk, Margaret E., et al. "Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries." *The Lancet* 392.10160 (2018): 2203-2212. *The Lancet*. "Putting quality and people at the centre of health systems." *Lancet* (London, England) 392.10150 (2018): 795.
3. Mead, Nicola, and Peter Bower. "Patient-centred consultations and outcomes in primary care: a review of the literature." *Patient education and counseling* 48.1 (2002): 51-61;
4. McMillan, Sara S., et al. "Patient-centered approaches to health care: a systematic review of randomized controlled trials." *Medical Care Research and Review* 70.6 (2013): 567-596.
5. Lancet, T. "Making primary care people-centred: a 21st century blueprint." *Lancet* 384.9940 (2014): 281; Cloninger, C. Robert, et al. "A time for action on health inequities: foundations of the 2014 Geneva declaration on person-and people-centered integrated health care for all." *International journal of person centered medicine* 4.2 (2014): 69. Quality as defined by WHO in "Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage", <http://www.who.int/servicedeliverysafety/quality-report/en>

По сути, принцип ориентированности на людей предполагает контроль соответствия услуг здравоохранения потребностям и предпочтениям населения, где люди — это партнеры, участвующие в решении вопросов, связанных со здоровьем, и взаимодействующие с медицинскими специалистами в процессе планирования, контроля и обеспечения наилучших результатов медицинской помощи. Это также означает, что взаимодействие с людьми, семьями и местными сообществами должно быть основано на уважительном отношении со стороны работников здравоохранения, а также на осведомленности, вовлеченности и поддержке пациентов.

В процессе разработки ориентированных на людей программ также должна учитываться необходимость создания и наращивания кадрового потенциала в сфере здравоохранения для разработки и предоставления услуг, отвечающих потребностям отдельных лиц и местных сообществ. Данный подход имеет четкую направленность на обеспечение высокого качества при планировании, организации и предоставлении услуг здравоохранения⁶.

В более широком понимании, с точки зрения принципа ориентированности на людей, иммунизация — это существенный вклад в основополагающее право людей на достижение наивысшего возможного уровня физического и психического здоровья.

1 Почему принцип ориентированности на людей является основополагающим для реализации Программы действий в области иммунизации на период до 2030 г. (ПДИ-2030)?

Данный принцип предполагает два радикальных изменения. Во-первых, услуги, ориентированные на людей, направлены на изменение характера взаимодействия между теми, кто предоставляет медицинские услуги, и теми, кто их получает, — это трансформация от пассивного принятия до активного вовлечения и налаживания диалога — отныне получатели медицинских услуг будут рассматриваться как полноправные партнеры по всем вопросам, касающимся здоровья. Такие изменения будут касаться не только разовых взаимодействий в рамках оказания медицинских услуг, а скорее будут опираться на совокупные знания о населении и местных сообществах, чтобы учесть все потребности и интересы людей, меняющиеся на протяжении всей жизни. Во-вторых, услуги вакцинации будут интегрироваться в систему первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) в качестве ключевого фактора, способствующего достижению всеобщего охвата услугами здравоохранения (ВОУЗ).

При предоставлении комплексных и ориентированных на людей услуг здравоохранения отдельные лица и местные сообщества выходят на первый план, смещая фокус внимания с заболеваний. Плановая иммунизация, ориентированная на людей, заложит фундамент для новых дополнительных услуг в рамках системы первичной медико-санитарной помощи, которые откроют перед пациентами уникальные и справедливые возможности. Иммунизация — одно из медицинских вмешательств, в наибольшей степени основанное на принципе справедливости, в равной мере охватывающая как мальчиков, так и девочек, доступное гораздо большему количеству пациентов, чем любые другие плановые медицинские услуги⁷. Услуги вакцинации, охватывающие все этапы жизни, позволяют интегрировать их в другие медицинские вмешательства, соответствующие возрастной норме. Комплексные и ориентированные на людей услуги здравоохранения — это принципиально новый и значимый способ расширить возможности пациентов, преодолеть разобщенность системы здравоохранения, повысить согласованность и укрепить сотрудничество с медицинскими организациями и специалистами в различных условиях для оказания услуг таким образом, чтобы они полностью удовлетворяли потребности людей.

6. Понятие качества, сформулированное ВОЗ в следующем документе: «Предоставление качественных услуг здравоохранения: обязательное условие всеобщего охвата услугами здравоохранения на мировом уровне», <http://www.who.int/service-delivery/safety/quality-report/en>

7. Immunisation: strengthening primary healthcare for universal health coverage. GAVI The Vaccine Alliance; 2019 (<https://www.gavi.org/sites/default/files/publications/Immunisation%20-%20a%20platform%20for%20universal%20health%20coverage.pdf>, по состоянию на 4 июня 2020 г.).

Принципы ориентированности на людей и способность адаптироваться в условиях вспышек и чрезвычайных ситуаций

Переход к принципу ориентированности на людей в условиях реализации программ иммунизации позволит всем взаимодействующим и взаимозависимым представителям сообществ и организаций, предоставляющих услуги, реагировать на любые возможные события и изменения в окружающей среде (например, вспышки болезней или пандемии) и быстро к ним адаптироваться. Непрерывность оказания услуг в условиях чрезвычайных ситуаций, целостность реализуемых программ и неизбежность полученных нелегким трудом результатов по увеличению охвата и обеспечению беспристрастности услуг вакцинации — важнейшие плоды такой способности быстро приспосабливаться к изменяющимся обстоятельствам.

Такие изменения отражаются на планировании, организации и внедрении программ иммунизации, реагируя и приспосабливаясь к потребностям людей в разнообразных и постоянно меняющихся обстоятельствах. Кроме того, такой переход означает, что в процессе обсуждения и разработки стратегий для ВОУЗ должны приниматься во внимание все факторы, необходимые для обеспечения безопасной и эффективной иммунизации, и, что немаловажно, представители местных сообществ должны привлекаться для активного обсуждения мероприятий, связанных с планированием программ иммунизации и разработкой комплексных услуг для достижения ВОУЗ.

Чтобы соответствовать принципу ориентированности на людей, программы должны систематически привлекать и внедрять информацию, полученную от отдельных лиц, семей и местных сообществ, пользующихся медицинскими услугами. ПДИ 2030 признает весомость оценки и принятия во внимание контекстуальных факторов, определяющих положительный опыт оказания услуг и подпитывающих уверенность в важности иммунизации — от удобства и качества предоставляемых услуг иммунизации до распространения недостоверной информации о вакцинах, — все это способствует укреплению доверия к вакцинам, услугам иммунизации, а также к учреждениям здравоохранения, создавая тем самым все необходимые условия для активного вовлечения населения в процесс иммунизации и правильного его восприятия. В конечном итоге население будет воспринимать иммунизацию как социальную норму — одновременно право и ответственность каждого человека.

2 **Согласование** принципа ориентированности на людей с вопросами здоровья и знаниями, полученными в рамках реализации Глобального плана действий в отношении вакцин (ГПДВ)

Цели в области устойчивого развития (ЦУР) ставят людей во главу интегрированных подходов, охватывающих экономические, социальные и экологические параметры процесса развития. Наличие качественных услуг вакцинации и доступ к ним играют важнейшую роль в функционировании системы первичной медико-санитарной помощи, которая, в свою очередь, способствует успешной реализации ЦУР, в частности, задачи 3.8 — обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения (ВОУЗ).

В Глобальном плане действий в отношении вакцин (ГПДВ) сделан акцент на важности вовлечения отдельных лиц и местных сообществ для подкрепления всеобщего понимания «ценности вакцин», а также для стимулирования «спроса на иммунизацию, которая является одновременно правом и ответственностью каждого человека»⁸. В ГПДВ используется принцип ориентированности на людей как инструмент, рождающий спрос на вакцинацию. Сделав данный принцип основополагающим, ПДИ-2030 позиционирует ориентированность на людей как подход, имеющий решающее значение для более широкого внедрения не только услуг иммунизации, но также услуг первичной медико-санитарной

8. https://www.who.int/immunization/global_vaccine_action_plan/en/

помощи на протяжении всей жизни. Это руководство объясняет, как разрабатывать и реализовывать качественные программы таким образом, чтобы обеспечить справедливость вакцинации и укрепить доверие между организациями, предоставляющими медицинские услуги, и получателями этих услуг, а также чтобы гарантировать, что любой человек, независимо от местоположения и возраста, сможет получить доступ к жизненно важным вакцинам.

3 Как разработать и реализовать ориентированные на людей программы

Разработка ориентированных на людей программ требует инклюзивного подхода к решению проблем, как, например, в программе Journey to Immunization («Путь к иммунизации»)⁹. Отталкиваясь от эргономических и контекстуальных факторов, сложившихся вокруг конкретной проблемы, например, низкого охвата вакцинацией, и стремясь уделить внимание каждому, для кого предоставляемые услуги могут принести потенциальную пользу, такой подход направлен на разработку инновационных, оправданных и надежных решений.

Рисунок 1. Путь к здоровью и иммунизации



9. www.hcd4health.org

Важно отметить, что целевые стратегии, направленные на увеличение охвата, должны принимать во внимание все существующие движущие силы, равно как и барьеры для вакцинации, и должны базироваться на тщательной оценке уже существующих программ иммунизации. Такие инструменты как «Адаптация программ иммунизации» (АПИ) могут использоваться в качестве руководства по определению социальных, поведенческих и экологических барьеров, препятствующих иммунизации, для разработки стратегических вмешательств, направленных на удовлетворение потребностей местных сообществ¹⁰.

Разработка программ, ориентированных на людей, представляет собой циклический процесс, который опирается на обратную связь от потребителей для достижения наилучших результатов, принимая во внимание информацию, полученную во всех сферах сектора здравоохранения от любых ключевых звеньев процесса, будь то люди, органы власти, организации, предоставляющие услуги в области здравоохранения, или координационные группы¹¹.

Подходы, ориентированные на людей, должны быть обоснованы, учитывая постоянно увеличивающийся объем фактических данных — от психологических, социальных и поведенческих данных до исследований процесса принятия решений людьми¹². Для обоснования применения таких новейших методик в процессе глобального и национального планирования должны учитываться такие факторы, как сбор и использование информации, полученной от местных сообществ и касающейся различных аспектов, характеризующих восприятие иммунизации, включая психологические, социальные и поведенческие данные. В дополнение к таким уникальным наработкам, важное место отводится реализации совместных проектов и продвижению систем обучения внутри местных сообществ при поощрении применения таких наработок на практике в целях разработки вмешательств, подходящих для определенных условий, что обеспечивает адресную реализацию проектов.

Очень важно, чтобы разные страны могли перенимать опыт предоставления услуг вакцинации в целях разработки национальных стратегий, применяющих новейшие методики и теории изменений и направленных на качественную и ориентированную на людей иммунизацию, подкрепленную социальными и поведенческими факторами, стимулирующими спрос на данные услуги. В некоторых странах, например, в Великобритании и Австралии, существуют группы по анализу поведения, которые применяют новейшие разработки для изучения влияния на индивидуальные или групповые решения¹³. Партнеры разрабатывают программы, направленные на применение социальных и поведенческих принципов в системе государственного регулирования. Такие организации, как Региональные и национальные технические консультативные группы по иммунизации (НТКГИ) могут содействовать реализации определенных программ, придающих первостепенное значение именно планированию, основанному на поведенческих подходах.

Поскольку работники здравоохранения являются наиболее достоверным источником информации для родителей, способность таких специалистов обеспечить уважительное и внимательное взаимодействие напрямую зависит от их межличностных коммуникационных навыков.

10. <http://www.euro.who.int/en/health-topics/communicable-diseases/measles-and-rubella/activities/tailoring-immunization-programmes-tip>

11. <https://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/strategies/en/>

12. Brewer N, Chapman G, Rothman A et al, Increasing Vaccination: Putting Psychological Science into Action. APS 2017, Vol 18(3) 149-207

13. <https://www.mq.edu.au/research/research-centres-groups-and-facilities/healthy-people/centres/australian-institute-of-health-innovation>; <https://www.bi.team/>; Collaboration on Social Science and Immunisation (National Centre for Immunisation Research and Surveillance and University of Sydney)

Страны могут продемонстрировать приверженность данному основополагающему принципу, предоставив человеческие и финансовые ресурсы для осуществления следующих важных функций:

1. Рутинный сбор и систематическая интеграция данных, связанных с социальными, психологическими и практическими аспектами предоставляемых услуг.
2. Интеграция методов, основанных на участии населения, для активного вовлечения местных сообществ в процесс оказания услуг, принимая во внимание целесообразность таких услуг и социальную ответственность.
3. Разработка и реализация адресных программ и услуг для стимулирования и подкрепления восприятия информации о вакцинации населением, дополняя такую информацию новейшими выводами специалистов по изучению поведения.
4. Поддерживающее руководство кадровыми ресурсами здравоохранения и наращивание их потенциала для смягчения такого динамического перехода и обеспечения его пригодности для понимания и удовлетворения потребностей отдельных лиц и местных сообществ.

Разработка программ, ориентированных на людей, будет способствовать равному доступу и интеграции услуг, позволяя укрепить доверие и повысить степень принятия вакцинации на уровне местных сообществ, чтобы обеспечить мощную поддержку иммунизации как ключевого компонента системы первичной медико-санитарной помощи. Приоритет ориентированности на людей важен не только на этапе планирования и предоставления услуг, но и на всех других этапах иммунизации, включая новые разработки и исследования вакцин, — при этом любые рекомендации и возможности должны подкрепляться историями жизни, желаниями и потребностями реальных людей. Такие шаги будут стимулировать повышение качества обслуживания и скорости реагирования на потребности местных сообществ, а также повысят устойчивость и способность адаптироваться к обстоятельствам, связанным с вакцинацией, вспышками болезней или чрезвычайными ситуациями, и, кроме того, они позволят в конечном итоге достигнуть более высокого уровня понимания процесса иммунизации и его важности для здоровья людей внутри сообществ.

Источники и примеры лучших наработанных методов

WHO. What are integrated people-centred health services?

www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/ipchs-what/en/

Краткое руководство по комплексным ориентированным на людей услугам здравоохранения.

WHO. The potential benefits of integrated people centred health services.

www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/IPCHSbenefits.pdf?ua=1

Обзор преимуществ комплексных ориентированных на людей услуг здравоохранения для отдельных лиц, семей, сообществ, работников и систем здравоохранения.

ВОЗ. Механизм комплексного ориентированного на людей медицинского обслуживания.

www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/strategies/en/

Пять стратегий, реализация которых будет способствовать предоставлению комплексных ориентированных на людей услуг здравоохранения.

Integrated People-Centred Health Services.

www.integratedcare4people.org/

Совместная веб-платформа, направленная на создание и распространение практических знаний, наработок и инструментов для содействия процессу оказания ориентированных на людей услуг.

Nolte E. Implementing person centred approaches.

BMJ. 2017;358:j4126. doi: 10.1136/bmj.j4126.

Редакционная статья о внедрении ориентированных на людей подходов, подчеркивающая важность поддерживающего руководства кадровыми ресурсами здравоохранения и наращивания их потенциала, а также создания целесообразных рамочных концепций.

ВОЗ, ОЭСР, Всемирный банк. Предоставление качественных услуг здравоохранения: обязательное условие всеобщего охвата услугами здравоохранения на мировом уровне. 2018 г. Женева: ВОЗ. См. по адресу <https://www.who.int/servicedeliverysafety/quality-report/publication/en/>

Данный документ подчеркивает важность обеспечения качества при предоставлении услуг здравоохранения, выдвигая именно качество медицинского обслуживания на первый план ориентированных на людей услуг.

Brewer NT, Chapman GB, Rothman AJ, Leask J, Kempe A. Increasing Vaccination: Putting Psychological Science Into Action. Psychol Sci Public Interest. 2017;18(3):149-207. doi: 10.1177/1529100618760521.

Обзор фактических аспектов трех психологических утверждений о вакцинации и анализ их влияния на стратегии вмешательств, направленных на увеличение охвата вакцинацией. Данный документ описывает поведенческую модель реализации программы вакцинации.

Berman CJ, Clark J, O'Brien JD, Juarez L, Kahn R, Miller J et al.

Increasing Vaccination Uptake: A Behavioral Science Approach. 2018. Duke Center for Advanced Hindsight.

Анализ недостаточного охвата вакцинацией с психологической и поведенческой точек зрения с описанием таких проблем, как ложные представления и барьеры, обусловленные определенными обстоятельствами, которые препятствуют оптимальному охвату вакцинацией, а также анализ решений, направленных на устранение таких проблем.

Thomson A, Vallée-Tourangeau G, Suggs LS. Strategies to increase vaccine acceptance and uptake: From behavioral insights to context-specific, culturally-appropriate, evidence-based communications and interventions. Vaccine. 2018;36(44):6457-6458. doi: 10.1016/j.vaccine.2018.08.031.

Редакционная статья, описывающая новейшие представления и стратегии в области социальных и поведенческих теорий, применяемые в рамках программ иммунизации. Адресные и целевые программы взаимодействия и коммуникационные стратегии описываются здесь в качестве наилучшего подхода к повышению уровня охвата вакцинацией.

Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения. АПИ: адаптация программ иммунизации. 2019 г. Копенгаген: ВОЗ. См. по адресу <http://www.euro.who.int/en/health-topics/communicable-diseases/measles-and-rubella/activities/tailoring-immunization-programmes-tip>

Такой пошаговый подход описывает все этапы, необходимые для оценки факторов, препятствующих вакцинации среди целевых групп населения, а также для разработки решений, поддерживающих, мотивирующих и обеспечивающих доступ населения к услугам вакцинации. Данный подход основан на научных данных и опыте разных стран и направлен на интеграцию результатов ориентированных на людей исследований и наработок поведенческих теорий в процесс разработки программ иммунизации и соответствующих стратегий.

Thomson A, Watson M. Vaccine hesitancy: A vade mecum v1.0. Vaccine. 2016;34(17):1989-92. doi:

10.1016/j.vaccine.2015.12.049. Удобный путеводитель по стратегиям, направленным на преодоление нерешительности населения в отношении вакцинации.

UNICEF. Human-Centred Approach for Health. <http://www.hcd4health.org> Руководство по применению принципов ориентированного на людей планирования, направленного на решение проблем, связанных со здоровьем.

UNICEF. Interpersonal Communication for Immunization: Transforming immunization dialogue. <https://ipc.unicef.org/> Ресурсы по обучению навыкам межличностной коммуникации.

Vaccination Demand Hub. Behavioural and Social Drivers of Vaccination: The importance of measuring BeSD. <https://www.demandhub.org/besd/>

Экспертная группа, изучающая поведенческие и социальные детерминанты вакцинации (BeSD), была создана для разработки комплекса глобальных мероприятий, направленных на изучение социальных и поведенческих факторов, способствующих спросу на вакцинацию. Комплекс мероприятий BeSD включает качественные и количественные инструменты, позволяющие странам оценить факторы, способствующие спросу на вакцинацию, а также определить барьеры для вакцинации; здесь также представлены соответствующие инструкции по использованию, упрощающие внедрение таких инструментов, разработку процессов и использование данных.

Gavi. Achieving immunization outcomes through Gavi investments. <https://drive.google.com/open?id=1Bk-5hAAi6T81OZ1rnVdi8EhendHsCvGE> Рекомендации и дополнительные ресурсы, представленные в рамках программы по стимулированию спроса Глобального альянса по вакцинам и иммунизации (GAVI)

UNICEF. Communication for Immunization. <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=2063>
Мультимедийный курс по информационному взаимодействию в сфере программ иммунизации.