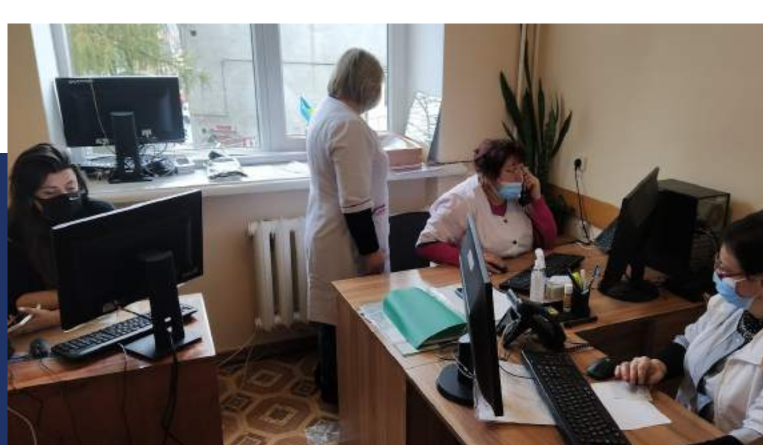
USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE
UKaid from the British people

СІЧЕНЬ 2022

ПРОЕКТ USAID «ПІДТРИМКА РЕФОРМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я»

ІНФОРМАЦІЙНИЙ БЮЛЕТЕНЬ



МЕДИЧНІ ЗАКЛАДИ СТАЮТЬ **ВІДКРИТИМИ ТА БІЛЬШ ЗРУЧНИМИ ДЛЯ ПАЦІЄНТІВ** ЗАВДЯКИ НАВЧАННЮ ТА ТЕХНІЧНІЙ ПІДТРИМЦІ ПРОЕКТУ

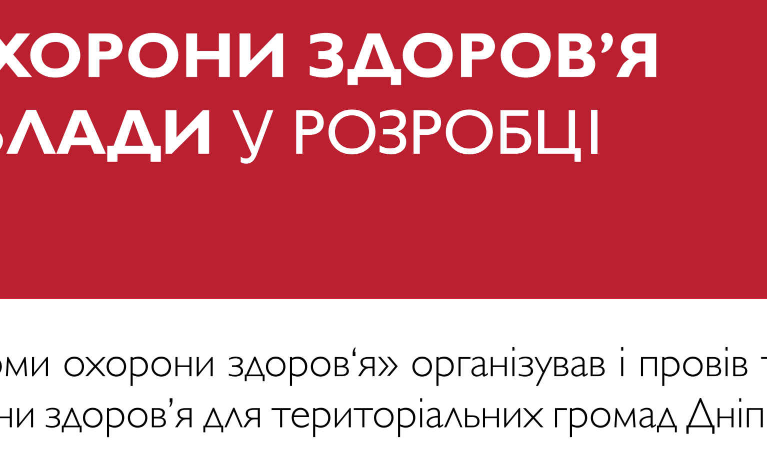
Упродовж попереднього проектного року, відповідаючи на зростаючий запит з боку медичної спільноти на знання у сфері управління та організації надання послуг у сфері охорони здоров'я, проект USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» у партнерстві з Академією НСЗУ представив комплексну навчальну програму «Кращі практики управління медичним закладом». Це унікальний онлайн-курс для команд медичних закладів, який допоміг посилити лідерські якості управлінців сфери охорони здоров'я, забезпечив знаннями, навичками та ознайомив з інструментами для покращення управління якістю, фінансового менеджменту, комунікації, командної роботи, лідерства та підтримки пацієнтів понад 3,287 медичних працівників із 1,088 закладів охорони здоров'я по всій Україні.

Навчаючись на онлайн курсі з управління від Проекту USAID «Підтримка реформи охорони, здоров'я» команда Миколаївської міської лікарні Львівської області розробила проект із трансформації першої точки контакту пацієнта із закладом – реєстратури. Ідея проекту стала однією із шести, включених у конкурс на отримання гранту на реалізацію від Проекту USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я».

Вона полягала у заміні застарілої реєстратури на відкриту рецепцію у лікарні та відкриття контакт центру. Раніше працівники реєстратури були вимушені одночасно відповідати на дзвінки та спілкуватися із відвідувачами. Це було неможливо поєднувати ефективно, тому багато дзвінків лишалися без відповіді, а пацієнти очікували в чергах та були незадоволеними. Завдяки гранту вдалося розділити два основні потоки взаємодії із пацієнтами – працівники рецепції відтепер обслуговують пацієнтів, які безпосередньо прийшли до лікарні, а контакт центр відповідає на всі телефонні звернення та здійснює попередній запис на прийом. Завдяки такій зміні процесів вже за три місяці роботи вдалося досягнути вражаючих покращень. Зокрема кількість прийнятих дзвінків від пацієнтів зросла більш як втричі і становить близько 500 дзвінків на день. Кількість пропущених дзвінків скоротилася із 32% до 10%. Усім пацієнтам, чиї дзвінки було пропущено, перетелефоновують, тому втрачених дзвінків немає зовсім. Також оператори контакт центру формують графік прийому лікарів, нагадують про візити, проактивно запрошують на вільні години. Завдяки цьому вдалося значно покращити ефективність роботи, зменшити втрати часу і вдвічі збільшити обсяг наданих амбулаторних послуг, а отже і дохід від НСЗУ. Наразі працівники рецепції можуть увесь свій час приділяти відвідувачам. Так, наприклад, вони формують максимально зручний маршрут для пацієнтів, які потребують профілактичних оглядів, підбираючи оптимальний час для консультацій та обстежень. Раніше медогляд міг розтягнутися на тиждень, тепер він займе не більше двох днів.

Онлайн курс та цей грант стали для нас справжнім поштовхом до змін. Ми зрозуміли як важливо налагодити якісну комунікацію із пацієнтами. Тому працівники рецепції та контакт центру пройшли відповідне навчання. Ми також запровадили регулярну оцінку задоволеності пацієнтів отриманими послугами, впроваджуємо стандарти спілкування та оптимізуємо маршрути пацієнтів. І зупинятися на досягнутому не плануємо. Попереду ще багато покращень.

Уляна Голубович
Системний адміністратор Миколаївської міської лікарні Львівської області



СПРИЯННЯ ЗАКЛАДАМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ТА МІСЦЕВИМ ОРГАНАМ ВЛАДИ У РОЗРОБЦІ СТРАТЕГІЧНИХ ПЛАНІВ

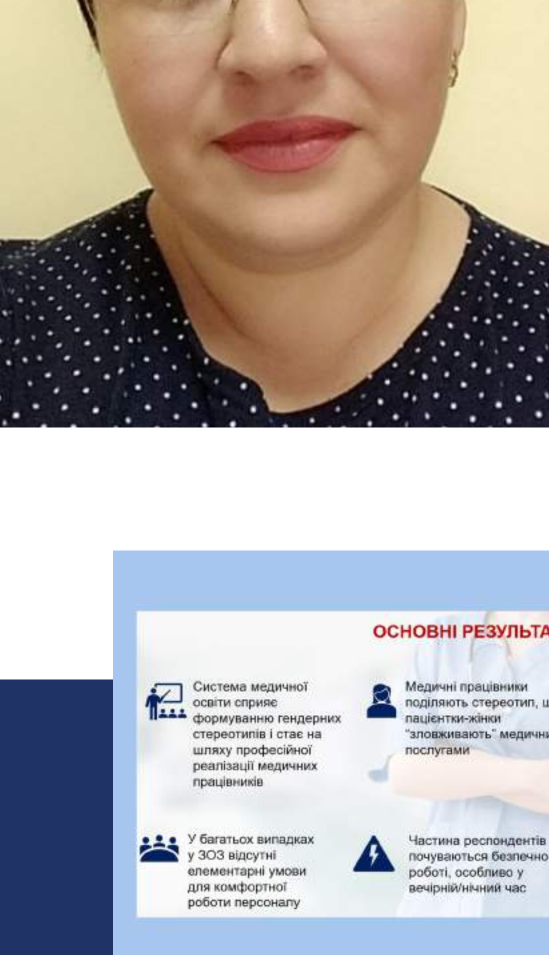
У січні 2022 року Проект USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» організував і провів три тренінги з розробки стратегії розвитку сфери охорони здоров'я для територіальних громад Дніпропетровської, Одеської та Харківської областей.

Багатьом представникам громад бракує знань з управління та функціонування системи охорони здоров'я, тому їм складно діяти узгоджено та стратегічно, щоб відповідати національним принципам реформування сфери охорони здоров'я.

Тренінг, який став першим у трикомпонентній серії, мав на меті допомогти учасникам заповнити прогалини в знаннях та розробити стратегічний план розвитку сфери охорони здоров'я для своїх громад. У тренінгу взяли участь ключові регіональні зацікавлені сторони сфери охорони здоров'я, зокрема особи, відповідальні за питання охорони здоров'я в громадах, депутати обласних рад, працівники закладів охорони здоров'я (ЗОЗ). Під час тренінгу понад 80 керівників ЗОЗ та представників влади з 13 громад визначили критичні проблеми охорони здоров'я у своїх областях та обговорили найкращі шляхи їх розв'язання.

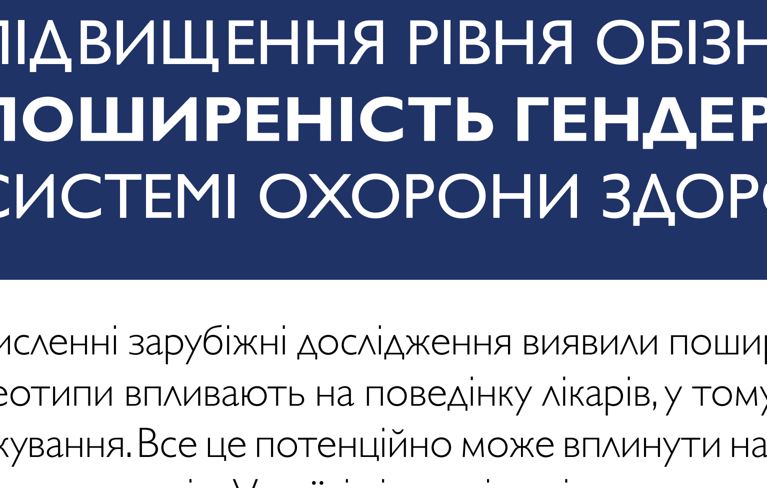
З допомогою тренера учасники спільно формулювали дієві кроки, які сприятимуть рівному доступу до медичних послуг всіх груп населення своїх областей та громад. Така співпраця на різних рівнях ухвалення рішень сприяє формуванню сильної коаліції прихильників трансформації системи охорони здоров'я та довгострокового покращення доступу до медичних послуг.

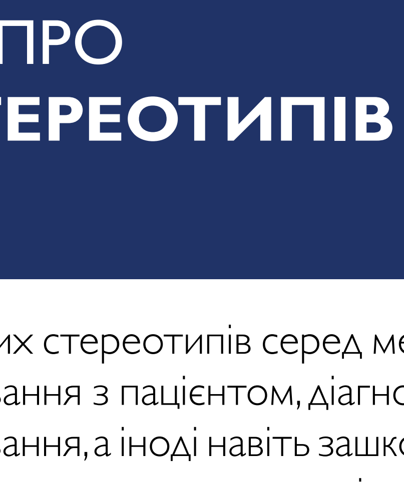
Результати тренінгу будуть використані як основа для решти компонентів навчання громад, які стосуватимуться фінансових та комунікаційних стратегій, пов'язаних з доступом до медичних послуг. Загалом Проект планує провести такі тренінги в 11 областях України.



Є багато проблем у сфері охороні здоров'я, з якими зустрічаються громади. Тому будь-яка освіта та підтримка на національному та експертному рівні мають вирішальне значення для покращення доступу та якості медичних послуг для людей у нашій громаді. Тренінг покращив наше розуміння відповідальності та зобов'язань і впорядкував наші стратегічні підходи та спільні зусилля зацікавлених сторін на обласному та національному рівні. Ми навчилися краще співпрацювати та спілкуватися всередині громади та з сусідніми громадами, щоб населення мало кращий доступ до безоплатних медичних послуг, гарантованих державою в рамках Програми медичних гарантій. Наша команда вірить, що, після завершення трьох компонентів тренінгу, ми покращимо роботу та станемо сильнішими у стратегії, фінансовому плануванні та спілкуванні з нашими громадянами.

Марина Панасюк
Заступник селищного голови з питань діяльності виконавчих органів, Солоницівська громада, Харківська область



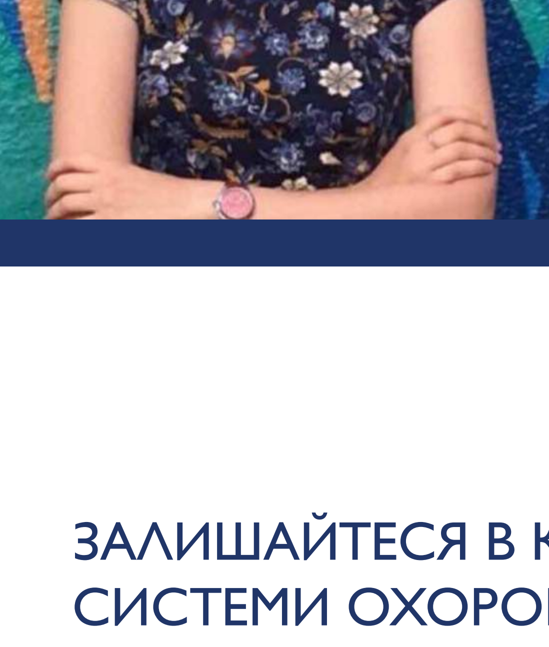


ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОБІЗНАНОСТІ ПРО **ПОШИРЕНІСТЬ ГЕНДЕРНИХ СТЕРЕОТИПІВ** В СИСТЕМІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Численні зарубіжні дослідження виявили поширеність гендерних стереотипів серед медиків. Такі стереотипи впливають на поведінку лікарів, у тому числі на спілкування з пацієнтом, діагностику та вибір лікування. Все це потенційно може вплинути на результати лікування, а іноді навіть зашкодити пацієнту. Проте наразі в Україні відсутні дані про гендерну обізнаність серед медичних працівників. Репрезентативних опитувань медичних працівників щодо того, як гендерні стереотипи та явища впливають на спілкування лікаря з пацієнтом, не проводилося. Без цих даних важко знайти практичні рішення для подолання гендерної нерівності в системі охорони здоров'я.

Щоб усунути цю прогалину, у січні 2022 року Проект USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» представив результати Оцінки гендерної обізнаності серед медичних працівників в Україні 80 представникам МОЗ, НСЗУ, донорської та експертної спільноти. Метою цієї зустрічі було: 1) представити результати дослідження, 2) обговорити запропоновані рекомендації щодо підвищення обізнаності на тему гендеру в системі охорони здоров'я та 3) отримати відгуки від ключових зацікавлених сторін щодо гендерної обізнаності та можливих заходів для впровадження гендерно-чутливого підходу до надання медичної допомоги. Досліджуючи гендерну тематику в цілому та гендерну обізнаність серед медичних працівників під час оцінки, було з'ясовано, що значна кількість медичних працівників вірить у гендерні стереотипи в Україні, і що ці переконання спонукають їх лікувати пацієнтів по-іншому. Висвітлюючи ці стереотипи, Проект USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я» сподівається покращити розуміння необхідності справедливої медичної допомоги для всіх.

Наступним кроком Проекту стане розробка рекомендацій щодо підвищення гендерної обізнаності серед медичних працівників та впровадження принципів гендерно-чутливого консультування на рівні первинної медичної допомоги.



Дослідження гендерної специфіки у сфері охорони здоров'я є новим для України, і потенційне застосування результатів такого дослідження важко переоцінити. Тепер ми бачимо ситуацію і розуміємо, що ЗОЗ можуть переглянути свої підходи до найму персоналу та надання допомоги. В результаті кожен пацієнт отримає необхідний обсяг допомоги відповідно до своїх потреб, а сфера охорони здоров'я стане ще більш людино-центричною.

Ганна Своеда
Керівник відділу стратегічного розвитку Програми медичних гарантій Національної служби здоров'я України

ЗАЛИШАЙТЕСЯ В КУРСІ ОСТАННІХ ЗМІН ТА РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

info@hrs.net.ua
тел.: + 38 044 281 23 66
вул. Богдана Хмельницького, 52 А, 5 поверх, 01030 Київ, Україна

Цей бюлетень підготовлено за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), наданої від імені народу Сполучених Штатів Америки за підтримки Програми Уряду Великої Британії «Good Governance Fund», наданої від імені народу Великої Британії. Відповідальність за зміст цього звіту /презентації/бюлетню, який необов'язково відображає погляди USAID, Уряду Сполучених Штатів Америки, UK aid або Уряду Великої Британії, несе виключно компанія ТОВ «Делойт Консалтинг» в рамках контракту №72012118C00001.