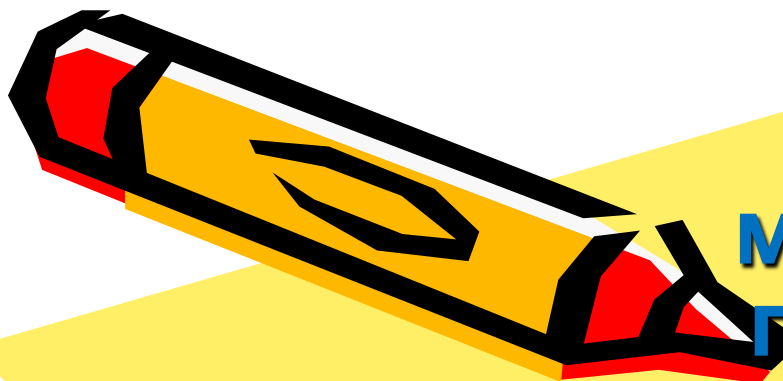




Характеристика медико-соціальних послуг, дружніх до підлітків та молоді



Головне управління охорони здоров'я та медичного забезпечення
Київської міської державної адміністрації

Юний друже!
Якщо тобі потрібна **допомога, підтримка**,
або просто **інформація**, для тебе працює
Дружня клініка для молоді м. Києва
за адресою:
м. Київ, ст. м. "Золоті ворота",
вул. Володимирська, 43, тел. (044) 234-93-46,
Попередній запис до фахівців - щоденно до 18.00, крім неділі

До послуг підлітків безкоштовна консультація:

- Гінеколога
- Дерматовенеролога
- Психолога
- Сімейного лікаря

Принципи роботи:

- Безвідмовність
- Доброзичливість
- Конфідентійність
- Анонімність
- Неупереджений підхід до відвідувача
- Добровільність відвідування

unicef
Створено за сприяння ЮНІСЕФ

ЧОМУ ПІДЛІТКИ НЕ ЗВЕРТАЮТЬСЯ ЗА МЕДИЧНИМИ ПОСЛУГАМИ

- Вони вважають, що послуги по охороні репродуктивного здоров'я існують тільки для шлюбних пар;
- Вони соромляться заходити в центри, де послуги надаються не тільки молоді;
- Вони побоюються, що не буде дотримана конфіденційність;
- Вони бояться медичних процедур, особливо гінекологічного і урологічного огляду;
- Вони бояться, що персонал буде налаштований до них вороже;
- Вони не володіють інформацією щодо ризику ІПСШ, вагітності, тому не знають, коли треба звернутись у клініку;
- Вони не знають, де знаходяться потрібні медичні заклади і які послуги вони надають;
- Вони не можуть відвідати ці заклади, тому що до них важко дістатися;
- Вони не можуть дозволити собі послугу через її високу вартість.



Клініка дружня до молоді -

КДМ є структурним підрозділом закладу охорони.

Надає комплексну медико – психо – соціальну допомогу з проблем збереження здоров'я, зумовлених специфікою підліткового віку, на принципах «дружнього підходу», які рекомендовано Всесвітньою організацією охорони здоров'я і Дитячим фондом ООН – ЮНІСЕФ: Добровільності, Доступності, Доброзичливості.



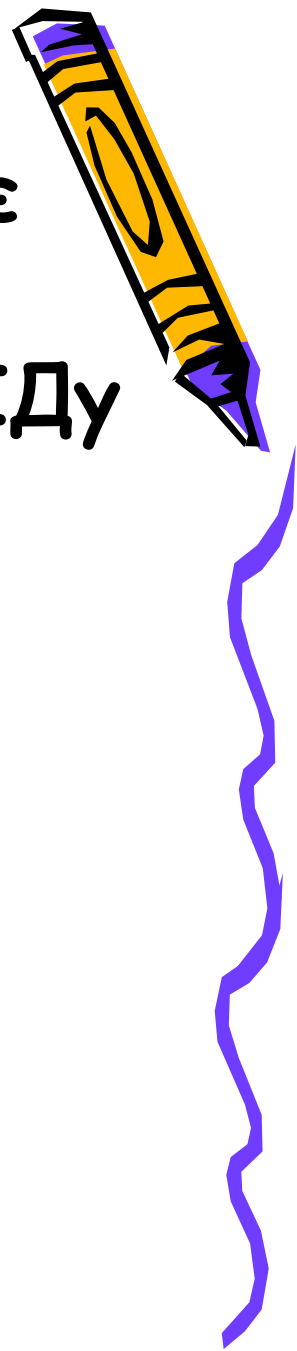
Для підлітків та молоді користь від роботи КДМ полягає в тому, що вони здобувають реальну можливість самостійно одержати медичну й психологічну допомогу, інформацію про збереження здоров'я, а отже, легше пройти період дорослішання.



Реалізацією ідеології дружньої клініки є надання допомоги підліткам і молоді через розуміння їх проблем, спільний пошук шляхів зміни поведінки, націлених на збереження здоров'я.



- Загальною метою роботи КДМ є збереження репродуктивного здоров'я, профілактика ВІЛ/СНІДу та формування відповідальної поведінки серед підлітків та молоді щодо власного здоров'я.



ЗАВДАННЯ ДРУЖНІХ КЛІНІК



- забезпечення комплексної соціально-медичної та психологічної допомоги підліткам та молоді;
- надання інформаційно-консультативних послуг підліткам і молоді з питань збереження здоров'я, особливо репродуктивного здоров'я та профілактики ВІЛ;
- профілактика ризикової поведінки, особливо щодо інфекцій, які передаються статевим шляхом, включаючи ВІЛ-інфекцію, та непланованої вагітності;

діагностика та лікування захворювань репродуктивної системи;

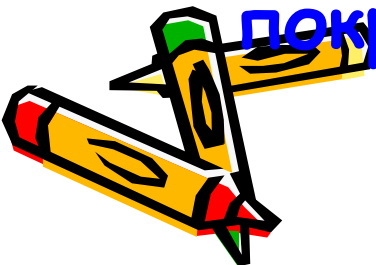
соціальний супровід відвідувачів КДМ



ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГ, ДРУЖНІХ ДО МОЛОДІ (ВООЗ)

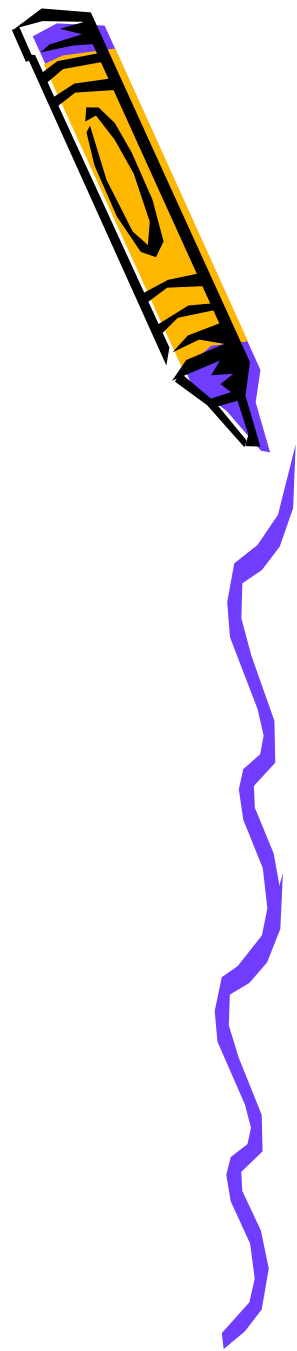


- **РІВНОПРАВНІ:** Послуги надаються всім, хто їх потребує
- **ДОСТУПНІ:** Забезпечено легкий доступ до послуг
- **ПРИЙНЯТНІ:** Послуги виправдовують очікування користувачів послуг
- **ВІДПОВІДНІ:** Надається необхідна допомога у найбільш широкому потрібному обсязі
- **ЕФЕКТИВНІ:** Надані послуги сприяють позитивним змінам у стані здоров'я та покращують якість життя клієнта

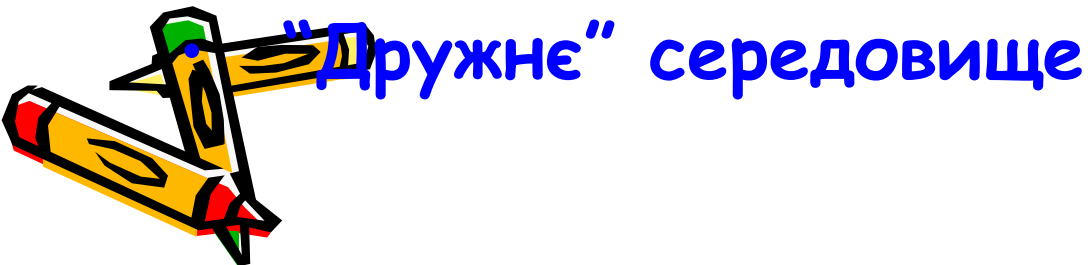


СТАНДАРТИ

(структура, рекомендована ВООЗ):



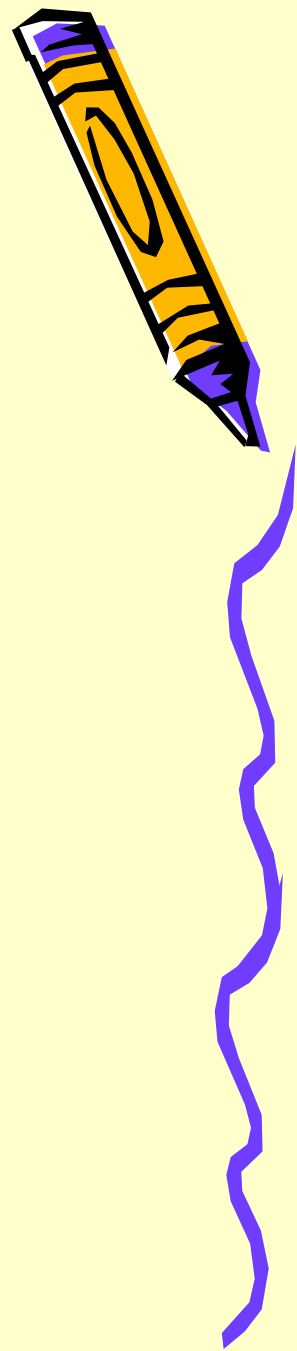
- Політика і процедури
- Кадри
- Залучення молоді
- Спектр послуг



“Дружнє” середовище

ПРИНЦИПИ ДРУЖНЬОГО ПІДХОДУ:

- **ДОСТУПНІСТЬ :**
 - зручний час
 - зручне місце
 - низькі ціни або безкоштовність
 - інформаційні матеріали
- **ДОБРОВІЛЬНІСТЬ:**
 - самотійне, усвідомлене звернення
 - послуги обираються вільно
 - право вибору
 - анонімність
- **ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ:**
 - повага
 - без оцінок
 - емпатія
 - конфіденційність
 - дотримання прав клієнта



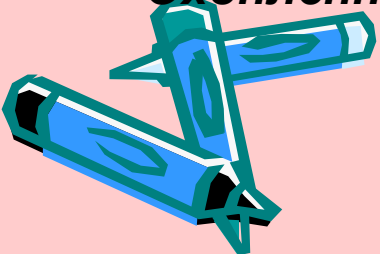
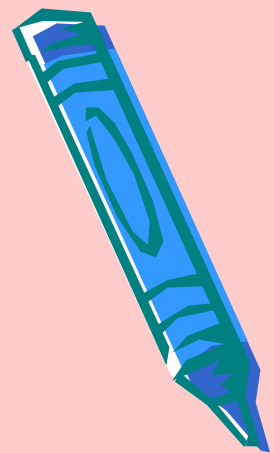
Реалізація принципу **ДОСТУПНОСТІ:**

- Розташування приміщення КДМ у *центрі міста* або *поряд з маршрутом транспорту*;
- *Велика, помітна вивіска*;
- *Нейтральна назва КДМ*;
- *Скорочення часу очікування* клієнтів: одночасна робота кількох однопрофільних кабінетів, дозвілля на період очікування (перегляд відеофільмів, реклами і т. ін.); розподіл потоків по віку і статі;
- *Безкоштовність послуг або зниження вартості послуг*, (обстеження і препаратів);
- Надання *чіткої інформації* про те, які *види послуг*, у який час і за яку *ціну* надаються;
- *Розклад роботи* повинен бути пристосований до реального життя молоді и чітко визначений в рекламі;
- *Доступність до послуг , в т.ч. І без попереднього запису.*



Реалізація принципу **ДОСТУПНОСТІ:**

- Якщо є платні послуги, **ціни** повинні бути **мінімальними та доступними** для молоді;
- **Комплексний підхід** до визначення спектру послуг (опитування-інтерв'ю, соціологічні дослідження, статистика);
- **інформація про інші заклади**, які надають допомогу або консультують з конкретних питань;
- Не просто прийом лікаря, а **консультування**, як послуга;
- **Гендерна** доступність, можливість **вибору** лікаря або консультанта;
- Позитивне відношення до молодих **людей з обмеженими фізичними і ментальними можливостями**;
- Коректне відношення до **наркоспоживачів, гомосексуалів, осіб, залучених до секс-бізнесу**, відсутність стигматизації, дискримінації;
- **Адресне надання послуг**;
- Проведення роботи в **виїзній формі** (у місті, області и т.д.);
- **Охоплення** більшої кількості представників цільової групи.



Реалізація принципу добровільності

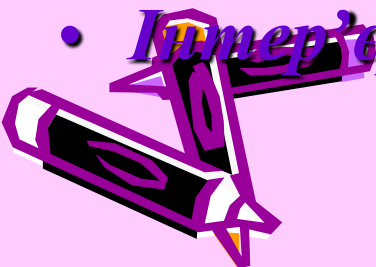


- **Ефективна інформація**, пов'язана з КДМ, повинна бути зрозумілою, точною, об'єктивною, доступною.
- КДМ пропонує **набір послуг**, з яких підліток може обрати для себе те, що йому найбільш підходить.
- Підлітки отримують інформацію про **переваги і недоліки** кожного методу лікування або обстеження для того, щоб прийняти самостійне, усвідомлене та інформоване рішення.
- Участь підлітка у дискусії із спеціалістом з приводу отриманої інформації, що допомагає зробити **усвідомлений вибір**.
- Персонал повинен з **повагою** ставитись до рішень, які приймає підліток.
- **Участь молоді** в роботі КДМ як структурний елемент в організації послуг.

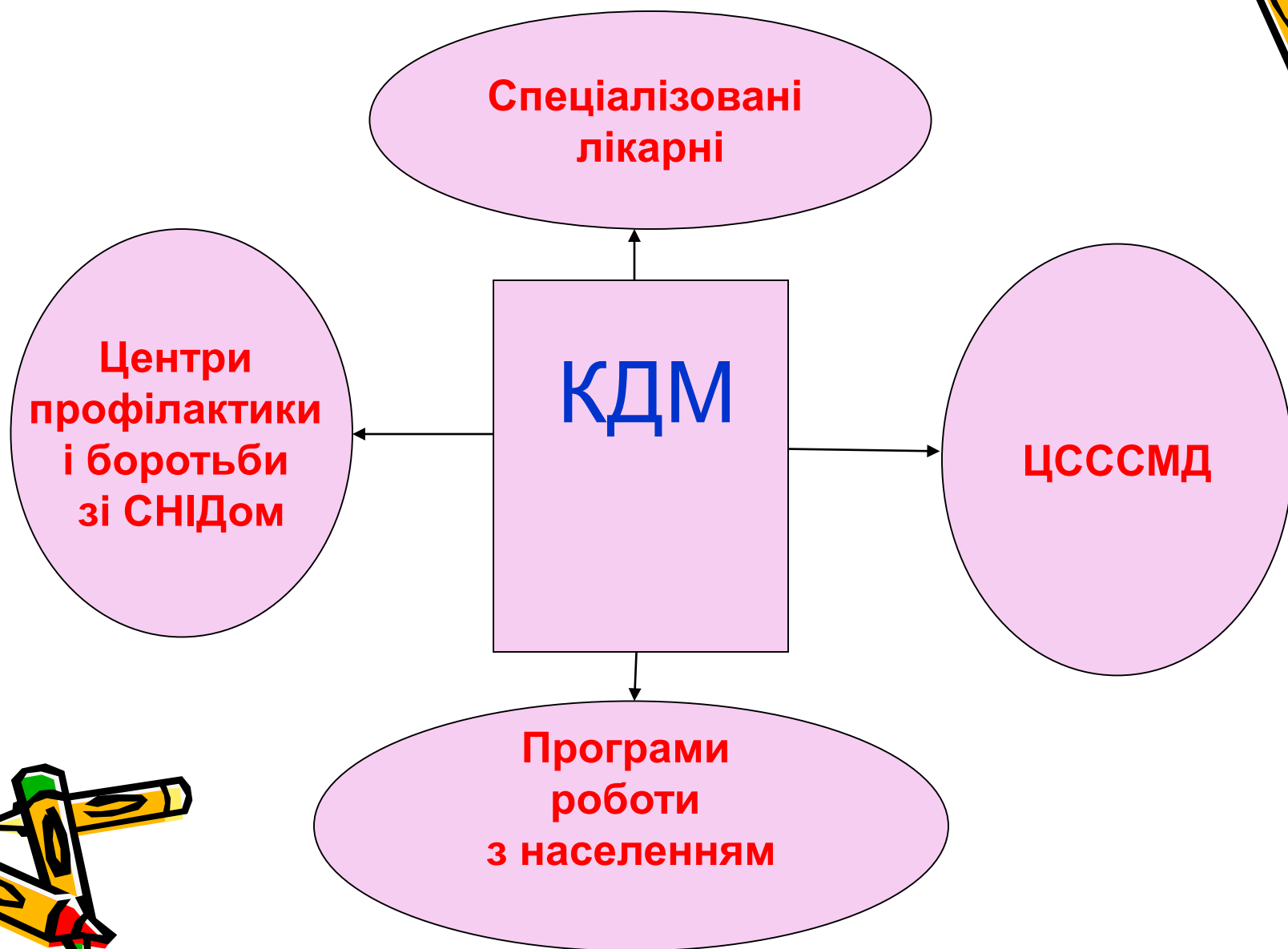


Реалізація принципу доброзичливості:

- **Формування ідеології**, заснованої на **потребах цільової групи**, яку чітко розуміє персонал;
- **Сумісне** навчання всього персоналу як групи **однодумців**, **здатність працювати у мультідисциплінарній команді**;
- **Дотримання** принципу **конфіденційності** послуг;
- **У зв'язку з недосконалістю законодавства** з питань здоров'я підлітків потрібно використовувати трактування, яке захищає права дитини;
- **Створення комфортного середовища КДМ** повинно мати позитивний вплив на підлітка;
- **Назва Клініки** допомагає створенню її позитивного іміджу;
- **Залучення молоді** до розробки інформаційних і рекламних **матеріалів** для їх **ефективності**;
- **Інтер'єр Клініки** відрізняється від традиційних лікарняних стін.



Модель системи перенаправлення



ОЦІНКА ЯКОСТІ

Оцінка рівня якості надання медичної допомоги підліткам та молоді здійснюється за **Тимчасовими стандартами** рекомендованими Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ) 2002р. та затвердженими наказом МОЗ України від 02.06.2009 № 382.

Даним наказом впроваджена **система оцінки** закладів охорони здоров'я на відповідність статусу «Клініка, дружня до молоді».





МІЗО
УКРАЇНИ

ТИМЧАСОВІ СТАНДАРТИ

1. Відповідність внутрішньої політики закладу принципам надання медичної допомоги підліткам та молоді на засадах «дружнього підходу»
2. Забезпечення кадрами та систематична підготовка персоналу на принципах «дружнього підходу»
3. Забезпечення «дружнього підходу»
4. Забезпечення конфіденційності і анонімності.
5. Проведення профілактичної роботи.
6. Надання лікувально-діагностичної допомоги.
7. Забезпечення соціального супроводу і соціальних послуг.
8. Забезпечення комплексності послуг.
9. Участь молоді.
10. Моніторинг і оцінка.





МЗО
У КРАЇНИ

ТИМЧАСОВІ СТАНДАРТИ

Відповідність діяльності центрів (відділень, кабінетів) Тимчасовим стандартам є необхідною вимогою надання статусу «Клініка, дружня до молоді»

Статус визначається шляхом проведення *самооцінки, оцінки та переоцінки* діяльності центрів (відділень, кабінетів) медичної допомоги підліткам та молоді.

З метою проведення даної роботи розроблено та затверджено МОЗ України Керівництво з проведення оцінки та переоцінки, підготовлено та працює 70 спеціалістів з оцінки та переоцінки.

Сертифікація розпочата в 2009 році

На сьогодні присвоєно статус «Клініка, дружня до молоді» - 129 Центрам/відділенням/кабінетам медико-соціальної допомоги підліткам та молоді з 139 функціонуючих, що становить 92.8%.

Рішення про присвоєння статусу
приймається Координаційною Радою МОЗ України



