

Кому: КГУ «Управление здравоохранения акимата Северо-Казахстанской области»

ФИО и должность автора: Саржанов Н.Ж., заместитель руководителя КГУ «Управление здравоохранения акимата Северо-Казахстанской области»

Дата: 23.06.2025 г.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

Тема: Развитие службы поддержки пациентов как эффективный инструмент медиации в государственных медицинских организациях.

Ключевые слова: Служба поддержки пациентов, медиация, медицинские организации, опыт применения.

Введение

Стремительное развитие современного законодательства, возросшие требования к оказанию качественной медицинской помощи, факты неблагоприятных исходов медицинского вмешательства убедительно свидетельствуют о необходимости повышения юридических знаний в медицинской профессии. Распространены случаи, когда врач, будучи хорошим специалистом, не владеет навыками разрешения конфликтов, не может их предотвратить и разрешить. Поэтому сегодня медицинское сообщество как никогда осознает необходимость овладения медико-правовыми знаниями и появилась необходимость развития службы поддержки пациентов как основной эффективный инструмент медиации в государственных медицинских организациях.

Основная часть

Медиация способствует снижению уровня конфликтности в обществе, укреплению социальных связей и созданию условий для устойчивого развития страны.

Следует отметить, что создание и развитие Института медиации, как механизма разрешения конфликтов внутри общества, проходит индивидуально в каждой стране с учетом уникальных особенностей её правовой, политической, культурной системы и формирования национальной идентичности, стремясь соответствовать основным принципам устройства государства и обеспечивать эффективное разрешение конфликтов в обществе.

Процесс становления института медиации в Казахстане начался в 1990-х годах, когда Казахстан столкнулся с многочисленными социальными и экономическими вызовами, что потребовало разработки новых механизмов разрешения конфликтов.

Общественные устои казахского народа позволяли максимально

избегать конфликтных ситуаций, либо, как и в былые времена за решением вопроса идут к старшим. Однако Казахстан — это правовое государство и требуется правовой регулятор разрешения вопроса, что явилось основанием разработки, определенной нормативной правовой базы.

С развитием института медиации в Казахстане увеличивается количество экспертов, которые делятся своим опытом и стратегическим видением. Их подходы включают повышение квалификации специалистов, информирование общественности и правовую поддержку, что способствует укреплению медиации как важного элемента социальной и правовой системы Казахстана.

Формируя тезисную хронологию развития института медиации, можно отметить периодичность через практику применения.

В первые годы (2011 -2016гг.) происходила институционализация и популяризация института. Были созданы организации медиации, началась систематическая работа по внедрению медиации в судебную систему и другие сферы общественной жизни.

Важную роль сыграли образовательные учреждения, которые начали активно готовить специалистов в области медиации. Следует отметить, что законодательство закрепило два типа медиаторов: профессиональный и общественный (ранее - не профессиональный), каждый из которых имеет соответствующие требования.

Образование медиаторов проводится как на профессиональной основе: общий курс медиации и специализированный курс с выдачей сертификата, подтверждающего право функционировать как профессиональный медиатор, так и форматом тренингов и курсов повышения квалификации по определенным навыкам.

Закон «О медиации» в Казахстане начал действовать 5 августа 2011 года и направлен на регулирование общественных отношений в сфере организации медиации в РК, определяет ее принципы и процедуру проведения, а также статус медиатора. Основополагающими принципами медиации выступают: добровольность, конфиденциальность, взаимоуважение, равноправие сторон, нейтральность и беспристрастность медиатора, прозрачность процедуры.

С 2017 года по н.в. институт медиации находится в развитии и укреплении позиций. Медиация становится все более распространенной и востребованной практикой в Казахстане. В частности, расширяется сфера применения медиации: от гражданских и семейных споров до трудовых конфликтов и конфликтов в сфере образования. Активно развивается медиация в сфере бизнеса и корпоративного права.

Наличие образовательных программ, увеличение спецкурсов по различным сферам отношений определяют актуальность медиации в

реалиях текущего времени.

Правоприменительная практика применения медиации имеет место в следующих направлениях:

- судебная медиация - разрешение споров до или в ходе судебного разбирательства. Гражданские дела, семейные споры, административные дела, трудовые конфликты;

- семейная медиация - разрешение семейных конфликтов. Разводы, вопросы опеки над детьми, раздел имущества, алименты и иные семейные споры;

- трудовая медиация - разрешение трудовых споров между работодателями и работниками. Конфликты по поводу увольнений, трудовых договоров, условий труда, коллективные трудовые споры;

- коммерческая медиация - разрешение споров в сфере бизнеса и коммерческой деятельности. Конфликты между партнерами, споры по контрактам, коммерческие споры, вопросы корпоративного управления;

- школьная медиация - разрешение конфликтов среди учащихся и между учащимися и преподавателями. Буллинг, конфликты между учащимися, споры между учениками и учителями;

- межэтническая медиация (этномедиация) - разрешение межэтнических конфликтов. Споры между представителями различных этнических групп;

- **медиация в сфере здравоохранения** - разрешение конфликтов между пациентами и медицинским персоналом. Жалобы на качество медицинских услуг, споры по поводу лечения и диагностики, конфликты между медицинскими работниками;

- медиация в сфере недвижимости (земельные споры) - решение споров, связанных с недвижимостью. Конфликты по поводу аренды и купли-продажи недвижимости, вопросы собственности, споры между соседями по поводу границ участков и т.д.

Разнообразие направлений медиации в Казахстане позволяет адаптировать этот инструмент под конкретные потребности различных сфер и контекстов. Это способствует более эффективному разрешению конфликтов и укреплению культуры мирного урегулирования споров в обществе.

В Стратегии «Казахстан-2050» также подчеркивалось, что «В то же время в целях разгрузки судов следует продолжить развитие институтов внесудебного урегулирования споров. Нужно предусмотреть такой механизм, при котором разрешение споров по незначительным вопросам будет проводиться во внесудебном порядке» [1].

Медиация в сфере здравоохранения (медицинская медиация) новая, но стремительно развивающаяся. В 2017 года была проведена международная конференция «Медиация в здравоохранении: состояние и перспективы», по результатам которой была выработана резолюция и, благодаря активному содействию Совету Медиации АНК,

в пилотный проект Верховного Суда Республики Казахстан 2017 года по внедрению досудебного урегулирования отдельных категорий споров, были включены и споры, связанные с оказанием медицинских услуг.

Основной индикатор качества оказания медицинской помощи – обращения граждан. Обращения включают:

- жалобы на некачественное и неполное проведение медицинскими работниками обследования, и как следствие, неправильно поставленный и (или) ошибочно поставленный диагноз, повлекший осложнение заболевания, вплоть до летального исхода;
- отказ в оказании экстренной медицинской помощи и госпитализации в стационар;
- несоблюдение медицинскими работниками принципов этики и деонтологии.

Количество жалоб на качество оказания медицинских услуг ежегодно растет. В этой связи чрезвычайно актуальным является поиск эффективных мероприятий по снижению количества жалоб, и соответственно, повышению уровня качества оказания медицинских услуг.

В послании Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана «КАЗАХСТАН В НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ: ВРЕМЯ ДЕЙСТВИЙ» от 1 сентября 2020 г было сказано, что «Нужно развивать и альтернативные способы разрешения споров, что позволит находить компромиссы без участия государства. Такие институты хорошо показали себя в развитых странах.

Почти десять лет назад мы приняли Закон «О медиации». Но до настоящего времени ни один государственный орган не занимается его развитием, внятная государственная политика отсутствует. Данное положение дел следует исправить.» [2].

Согласно данному поручению Министерством здравоохранения разработан и утвержден приказ № ҚР ДСМ-230/2020 «Об утверждении правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг (помощи)», в рамках которого усилена роль Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы.

Основная цель данного приказа – подготовка высококвалифицированных специалистов на местах, готовых к внедрению института медиации, т.е. третьего лица в конфликте – медиатора, который будет выполнять важнейшую функцию в Службе поддержки пациента.

Большое внимание Службой поддержки пациента и внутренней экспертизы уделяется рассмотрению жалоб, обращений физических и юридических лиц. Все письменные и устные обращения граждан регистрируются в журнале обращений, принимаются меры по решению проблем пациентов на месте по мере их появления и в срок, не

превышающий 5 календарных дней.

Службой поддержки пациентов ежемесячно проводится анализ мониторинга обращений.

Согласно данным Департамента Комитета медицинского и фармацевтического контроля по СКО (Рисунок 1) за 12 месяцев 2024 года было зарегистрировано 409 обращений (2023 год - 335), что по сравнению с аналогичным периодом 2023 года на 22% либо 74 обращения больше.

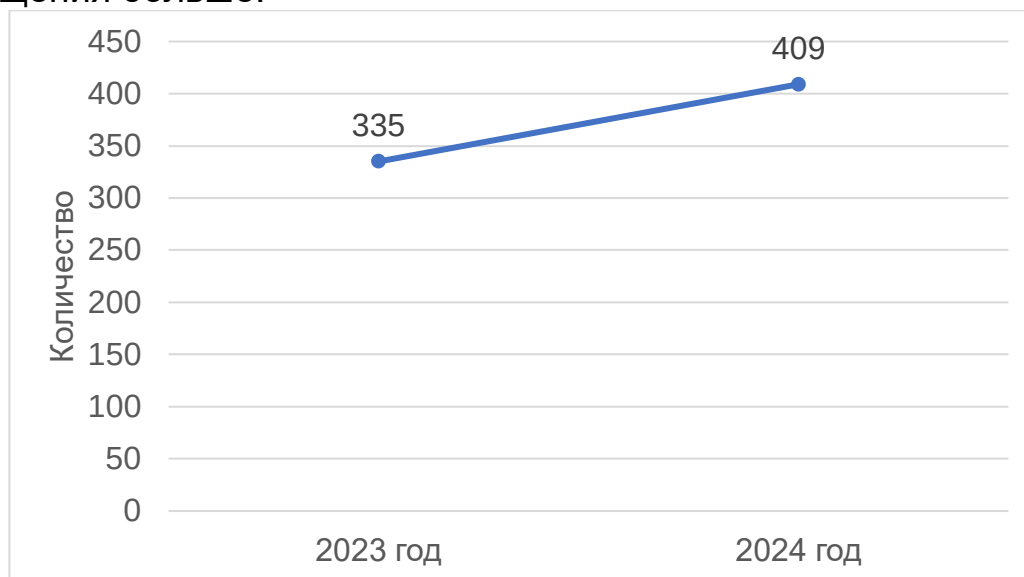


Рисунок 1 – Количество зарегистрированных обращений.

Из всех обращений (Рисунок 2) 82% или 359 приходится на медицинскую деятельность и 18% или 53 на фармацевтическую деятельность.



Рисунок 2 – Виды зарегистрированных обращений

Из поступивших 359 обращений (2023г.- 315) в сфере медицинской деятельности, рассмотрено с проведением проверки - 72 (2023г. - 84), из них обоснованных обращений составило 22% или 16 обращений (2023г.- 32 (38%), частично обоснованных – 43,8% или 25

обращений, по фармацевтической части – 7 (2023г. - 4) из них обоснованных – 57% или 4.

Уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью медицинских услуг.

По итогам социологического опроса (Приложение), проведенного Высшей аудиторской палатой, данный показатель в Северо-Казахстанской области за 2024 год составил 58,2%, что в динамике увеличился на 7,4% по сравнению с 2023 годом (54,2). За три года показатель удовлетворенности нашего региона превысил республиканский уровень и на сегодня среднее значение по стране составляет 54,6%. В целом, наблюдается хорошая положительная динамика данного показателя.

Однако, на сегодняшний день имеется не полное соответствие организации Службы поддержки пациентов в соответствии с действующими нормативами, а значит есть необходимость в дальнейшем приведении данной структуры к стандарту и повышению уровня удовлетворенность как основного показателя работы данной службы.

Служба поддержки пациентов и внутренней экспертизы должна стать важным инструментом в обеспечении эффективного механизма предотвращения и урегулирования возникших конфликтов. Применяемая при этом медиация, основанная на принципах справедливости, уважения и поиска компромиссов, способствует сохранению стабильности, повышению информированности пациентов об услугах и механизмах их получения.

Заключение

Развитие медиативных технологий в системе отношений пациент – медицинская организация является не просто административной реформой, а важным шагом к созданию более сбалансированного, инклюзивного и адаптивного управления, основанного на диалоге и сотрудничестве.

Внедрение медиации на всех уровнях оказания услуг станет катализатором устойчивого развития качества оказания услуг, повышая эффективность управленческих решений, снижая уровень бюрократизации и способствуя формированию открытого, справедливого и доверительного взаимодействия между медицинской организацией и пациентами.

Дальнейшее совершенствование Службы поддержки пациентов, а также выделение отдельных специалистов и обучение задействованных сотрудников по программам медиации, будет являться залогом дальнейшего развития данной службы.

Рекомендации

Весьма важно повысить понимание возможностей медиации в здравоохранении и укрепить доверие медицинских работников в ее

возможности. А с целью дальнейшей реализации всем категориям медицинского персонала, задействованного в оказании услуг, необходимо обучиться медиации и применять ее на практике.

Для реализации постоянного работающего механизма медиации в системе здравоохранения имеется большая потребность в наличии квалифицированных специалистов в Службе поддержки пациентов и внутренней экспертизы, что означает владение знаний и навыков у специалистов не только в медицине, но, и наличие знаний в юридическом и правовом поле.

Список использованных источников

1) Послание Президента Республики Казахстан - Лидера Нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана, [Электронный ресурс]: Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства. – Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» – г. Астана, 2012. – режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050> (дата обращения: 23 июня 2025 года);

2) Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 1 сентября 2020 г, [Электронный ресурс]: «КАЗАХСТАН В НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ: ВРЕМЯ ДЕЙСТВИЙ». – Официальный сайт Президента Республики Казахстан – г. Астана, 2020. – режим доступа: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-1-sentyabrya-2020-g (дата обращения: 23 июня 2025 года);

3) Закон Республики Казахстан № 401-IV, [Электронный ресурс]: «О медиации». – Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» – г. Астана, 2011. – режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050> (дата обращения: 20 июня 2025 года);

4) Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан № ҚР ДСМ-230/2020, [Электронный ресурс]: «Об утверждении правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг (помощи)». – Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» – г. Астана, 2020. – режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050> (дата обращения: 20 июня 2025 года);

5) Кодекс Республики Казахстан № 350-VI, [Электронный ресурс]: «АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ПРОЦЕДУРНО-ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ КОДЕКС РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН». – Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» – г. Астана, 2020. – режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050> (дата обращения: 23 июня 2025 года);

Приложения:

Таблица – Уровень удовлетворенности пациентов от качества медицинских услуг за последние 3 года в разрезе регионов.

№	Регион	2022 г., %	2023 г., %	2024 г., %
1	Акмолинская	57,5	58,4	56,9
2	Актюбинская	58,6	59,7	60,4
3	Алматинская	59,7	54	54,1
4	Атырауская	63,1	56,6	60,1
5	ЗКО	59,9	48,7	45
6	Жамбылская	60	60,4	58,1
7	Карагандинская	56,2	56	56,9
8	Костанайская	65,3	53,5	54,1
9	Кызылординская	54	58,3	53,1
10	Мангистауская	52,3	58,1	53,4
11	Туркестанская	59,3	63,1	56,8
12	Павлодарская	58,3	55,2	54,4
13	СКО	52,4	54,2	58,2
14	ВКО	55,9	53,4	49,8
15	г. Астана	57,2	56,3	51,6
16	г. Алматы	58	52,3	50,6
17	г. Шымкент	70,2	64,8	57,6
18	Область Абай	-	63,5	61,5
19	Область Ұлытау	-	50,3	48
20	Область Жетісу	-	42,3	51
По Республике		58,2	58,8	55,6