

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

МОНАСТИРСЬКА Віра Іванівна

**Етичні аспекти надання медичної допомоги закладом
охорони здоров'я / Ethical aspects of providing medical care
in the health care institution**

спеціальність: 073 - Менеджмент
освітньо-професійна програма – Менеджмент закладів охорони здоров'я

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
МЗОЗзм - 21
В.І. Монастирська

Науковий керівник:
к.е.н., доцент, Т.М. Попович

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:

«___» _____ 20___ р.

Завідувач кафедри

_____ **М. М. Шкільняк**

ТЕРНОПІЛЬ - 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕТИКИ В МЕДИЧНІЙ СФЕРІ	5
1.1. Поняття медичної етики та її значення у сучасному суспільстві	5
1.2. Етичні стандарти в діяльності центрів служби крові.....	11
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ПРАКТИКИ ЕТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ СЛУЖБИ КРОВІ.....	17
2.1. Загальна характеристика КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР.....	17
2.2. Вплив етичної поведінки медичного персоналу на якість надання послуг	24
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ В ЦЕНТРІ СЛУЖБИ КРОВІ	32
3.1. Формування етичної системи КНП «Тернопільський обласний центр служби крові»	32
3.2. Заходи з удосконалення етичних аспектів надання меддопомоги	38
ВИСНОВКИ	44

ВСТУП

Актуальність проблеми. Актуальність етичних аспектів надання меддопомоги (МД) службою крові полягає у необхідності забезпечення високих стандартів моральної відповідальності та професійної етики, які є основою для довіри пацієнтів і суспільства. В умовах розвитку сучасної медицини роль служби крові (СК) набуває особливого значення, оскільки її діяльність пов'язана з наданням життєво необхідних кров'яних компонентів, які нерідко визначають шанс на порятунок пацієнтів.

Пацієнти та донори крові мають право на конфіденційність, інформованість та добровільність. Етичні стандарти сприяють дотриманню прав людини та запобіганню дискримінації або примусовості. Дотримання етичних норм допомагає зміцнити довіру до СК, що особливо важливо в умовах підвищеної чутливості суспільства до теми донорства і трансплантології.

Етичні аспекти спрямовані на забезпечення належного рівня професійності, що гарантує безпечність процедур, точність діагностики та відсутність ризиків зараження інфекційними хворобами через кров.

Отже, актуальність етичних аспектів у діяльності СК зумовлена потребою у забезпеченні захисту прав і гідності пацієнтів та донорів, формуванні довіри та відповідальності, а також підвищенні загальної ефективності та безпеки надання МД.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. Вивченням етичних аспектів надання МД займається широке коло науковців, серед яких: Аряєв М., Більченко О., Веденко Б., Веденко Л., Віленський Ю., Герасимчук Н., Грандо А., Даценко А., Запорожан В., Ковальова О., Крисько Ж., Мельник Ф., Назар П., Поплавська С., Попович Т., Сафаргаліна-Корнілова Н. А.

Метою є розроблення і обґрунтування рекомендацій щодо удосконалення етичних аспектів надання МД.

Відповідно до мети поставленні такі **завдання**:

- окреслити поняття медетики та її значення у сучасному суспільстві;
- розглянути етичні стандарти в діяльності центрів служби крові;
- дати загальну характеристику КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР;
- дослідити вплив етичної поведінки медперсоналу на якість надання послуг;
- сформувати етичну систему КНП «Тернопільський обласний центр служби крові»;
- окреслити заходи з удосконалення етичних аспектів надання меддопомоги.

Об'єктом дослідження є етичні аспекти надання медичної допомоги медзакладом.

Предметом дослідження виступають теоретичні та практичні аспекти удосконалення етичних аспектів надання меддопомоги в центрі СК.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕТИКИ В МЕДИЧНІЙ СФЕРІ

1.1. Поняття медичної етики та її значення у сучасному суспільстві

У сучасному суспільстві, яке стикається з викликами, пов'язаними з розвитком медтехнологій, проблемами нерівності в доступі до медпослуг та демографічними змінами, питання медичної етики (МЕ) стає особливо актуальним.

Медична етика - це розділ етики, який вивчає стосунки між медпрацівниками та їхніми пацієнтами. Як комплексна дисципліна виникла для вирішення моральних і етичних питань, що постають перед працівниками у процесі їхньої діяльності.

Проведене дослідження наукових робіт, що стосуються даної проблематики дозволило представити існуючі наукові трактування дефініції «медична етика» (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Варіанти трактування дефініції «медична етика»

Примітка. Узагальнено автором

Як бачимо, мед етика відображає моральні принципи й цінності, які мають на меті забезпечення високоякісної МД, поваги до людської гідності та дотримання прав пацієнтів.

Так, науковці О. Ковальова, Н. Сафаргаліна-Корнілова, Н. Герасимчук пропонують визначати медичну етику «як науку про систему норм і правил поведінки і моральної зовнішності лікаря та всього медичного персоналу. Мораль регулює відношення лікаря до пацієнта, здорової людини, до колег, суспільства, держави. Етичні закони лежать в основі лікарської діяльності, у взаєминах лікаря і пацієнта. Медична етика включає постулати про обов'язки лікаря і пацієнта, лікарську таємницю, лікарські помилки, ятрогенію, проблеми евтаназії» [15].

Зауважимо, що дуже часто фахівці використовують термін «деонтологія». При цьому виокремлюють її у складі медичної етики (рис. 1.2).

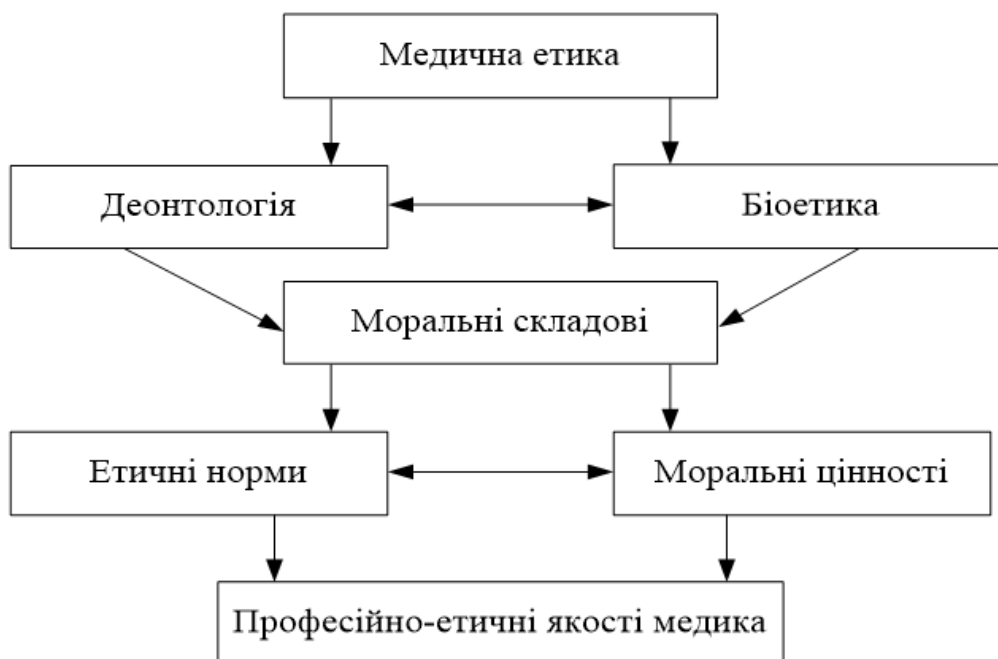


Рис. 1.2. Структура медичної етики

Примітка. Наведено за [6].

Деонтологія є філософським напрямом, що займається дослідженням моральних обов'язків й етичних зобов'язань людей у різних сферах

діяльності. Він акцентує увагу на принципах, правилах і зобов'язаннях, яким необхідно слідувати, незалежно від наслідків. Деонтологічна етика значно впливає на сфери медицини, права, бізнесу, політики та інших професій, де моральні питання відіграють центральну роль.

Термін «деонтологія» був запроваджений англійським філософом Джеремі Бентамом у XIX столітті, але базові принципи деонтологічної етики сягають ще глибше в історію, зокрема до ідей Канта, який підкреслював, що «моральність вчинку повинна оцінюватися через обов'язок і повагу до універсальних етичних принципів, таких як категоричний імператив – правило, що діє незалежно від обставин» [10].

Деонтологія є особливо значущою в медицині, де її принципи спрямовані на захист інтересів пацієнта. Мед. деонтологія визначає етичні зобов'язання лікарів перед пацієнтами, колегами та суспільством. До основних деонтологічних норм медицини належать повага до конфіденційності, надання правдивої інформації пацієнтам, а також обов'язок лікаря діяти на благо пацієнта. Таким чином, деонтологія в медицині є невід'ємною частиною професійної етики медпрацівників. Вона регулює поведінку лікарів, медсестер, фармацевтів та інших медпрацівників, встановлюючи моральні норми, якими вони повинні керуватися у роботі.

Нині мед. деонтологія стикається з низкою викликів, пов'язаних з технологічним прогресом, соціальними змінами та етичними дилемами, зокрема:

Використання новітніх технологій – генетичні дослідження, репродуктивні технології та біоінженерія ставлять нові етичні питання. Наприклад, чи етично впливати на геном майбутньої дитини або приймати рішення, що впливають на якість життя пацієнтів, у разі прогнозування важких хвороб.

Евтаназія і право на смерть – проблема залишається актуальною, особливо в тих країнах, де це питання ще не врегульовано на законодавчому

рівні. Лікарі мають приймати рішення, які поважають право пацієнта на гідність і водночас враховують обов'язок зберігати життя.

Розширення доступу до мед. інформації – інтернет і цифрові технології роблять її доступною для широкої аудиторії. Це викликає нові питання щодо етики надання інформації та права пацієнта на її використання.

Фінансові й економічні фактори – іноді медпрацівники можуть стикатися з обмеженнями через фінансові й ресурсні труднощі. Дотримання деонтологічних принципів потребує особливої уваги, щоб не знижувати якість послуг через брак коштів чи часу.

Крім того, у нинішніх реаліях деонтологія відіграє важливу роль у формуванні етичних стандартів і розробці кодексів професійної етики. Дотримання деонтологічних принципів сприяє забезпеченню довіри, відповідальності та дотримання прав людини. Це важливо у сферах, де результат діяльності прямо впливає на життя і благополуччя людей.

Основні принципи медичної етики були розроблені Гіппократом, який заснував медицину як професію і «припускав, що інтереси пацієнта стоять вище, ніж інтереси лікаря» [5]. Вважається, що мед. етика ґрунтується на чотирьох основних принципах, кожен з яких має суттєве значення для практичної діяльності медпрацівників (рис. 1.3).

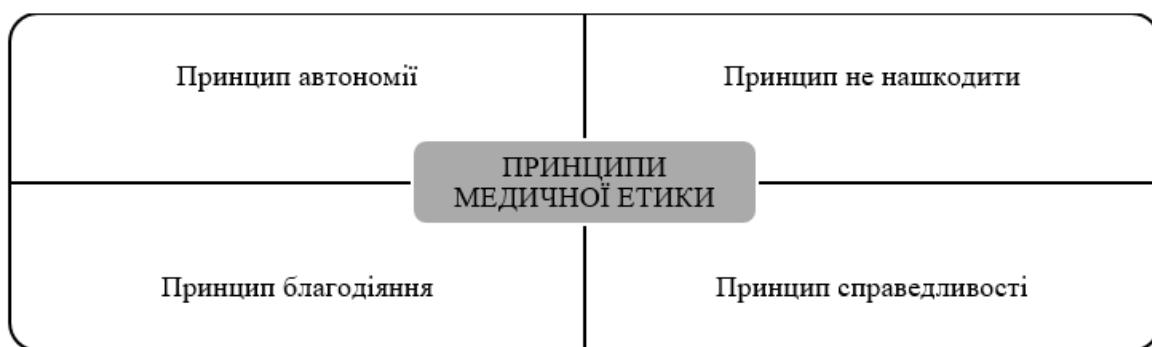


Рис. 1.3. Основні принципи медичної етики

Примітка. Побудовано автором.

Принципи охоплюють фундаментальні аспекти моральної відповідальності та забезпечують дотримання високих стандартів надання МД.

Принцип автономії базується на повазі до права людини самостійно приймати рішення щодо здоров'я та лікування. Пацієнт має право на повну інформацію про своє захворювання, методи лікування й можливі ризики. Лікарі зобов'язані інформувати пацієнта, не маніпулюючи його рішенням та не тиснучи на нього. Поважаючи автономію, медпрацівники повинні враховувати культурні, релігійні й особисті цінності пацієнта. Прикладом реалізації принципу автономії є процес інформованої згоди, коли пацієнт підписує документ, що підтверджує його згоду на медичне втручання після того, як він отримав всю необхідну інформацію та мав змогу поставити запитання.

Принцип «не нашкодити» наголошує на обов'язку лікаря уникати дій, які можуть призвести до шкоди для пацієнта. Вимагає ретельного обдумування кожного втручання, його потенційних ризиків й користі для пацієнта. Медпрацівники повинні намагатися знизити ризик ускладнень, дотримуючись протоколів безпеки й враховуючи індивідуальні особливості пацієнта. У контексті сучасної медицини принцип «не нашкодити» є особливо важливим у випадках інноваційного лікування, коли нові методи не завжди повністю досліджені. Він допомагає зменшити ризик необґрунтованих медичних експериментів на пацієнтах та підтримує належний рівень відповідальності у професійній практиці.

Принцип благодіяння передбачає, що медпрацівники повинні діяти з метою забезпечення найбільшого блага для пацієнта, сприяти його здоров'ю й добробуту. Передбачає прагнення не лише уникнути шкоди, а й активно підтримувати стан здоров'я пацієнта, забезпечуючи необхідну допомогу і підтримку. Крім того, принцип благодіяння включає також аспекти емоційної підтримки, емпатії та піклування, які важливі для досягнення повного ефекту лікування. При цьому медперсонал має дотримуватись балансу між різними методами лікування, обираючи ті, що принесуть найбільшу користь, мінімізуючи ризики. Наприклад, при виборі між двома методами лікування лікарі обирають той, який є ефективнішим й безпечнішим для пацієнта,

навіть якщо він потребує більших витрат чи зусиль.

Принцип справедливості полягає в рівноправному ставленні до всіх пацієнтів й наданні їм рівного доступу до медресурсів. Жоден пацієнт не повинен бути дискримінований за будь-якими ознаками — етнічними, економічними, соціальними, віковими, статевими. У суспільстві, де доступ до медресурсів обмежений, принцип справедливості сприяє розподілу ресурсів на основі об'єктивних критеріїв потреби. У практиці принцип справедливості реалізується через політику рівного доступу до послуг, прозору черговість у наданні МД та уникнення будь-якої упередженості. Наприклад, у випадку органної трансплантації ресурси розподіляються відповідно до медичних показань, а не на основі соціальних або економічних привілеїв.

Зауважимо, що вищевикреслені принципи медичної етики є основоположними орієнтирами для медпрацівників у повсякденній практиці. Вони забезпечують основи для збереження етичних норм у відносинах з пацієнтами, допомагаючи підтримувати довіру між лікарями та суспільством, а також гарантувати високий рівень медичних послуг.

У сучасному суспільстві медична етика має важливе значення з огляду на потребу забезпечення етичної та справедливої МД, особливо у часи технологічного прогресу. Етичні норми сприяють розвитку довіри між медпрацівниками і пацієнтами, що підвищує якість надання послуг і забезпечує захист прав пацієнтів. Медетика також дозволяє запобігати конфліктам інтересів та підвищує відповідальність лікарів перед суспільством.

Медична етика є ключовим аспектом сучасної медицини, сприяючи розвитку гуманного, справедливого та професійного підходу до надання МД. З огляду на динамічні зміни у суспільстві та появу нових етичних викликів, медична етика залишається важливим інструментом для підтримки високих стандартів медицини та захисту прав пацієнтів.

1.2. Етичні стандарти в діяльності центрів служби крові

Етичні стандарти відіграють важливу роль у діяльності центрів служби крові (ЦСК), оскільки забезпечують захист прав пацієнтів й донорів, сприяють довірі суспільства та забезпечують якість послуг. У зв'язку з підвищеною чутливістю інформації про здоров'я, процес збору, зберігання, тестування й розподілу крові повинен бути суворо регламентованим, а персонал зобов'язаний дотримуватись етичних принципів.

Донори є основною ланкою діяльності ЦСК, тому дотримання етичних стандартів під час взаємодії з ними є критично важливим. Процес взаємодії з донорами включає декілька етапів, кожен із яких потребує дотримання етичних норм (рис. 1.4), зокрема інформованості, конфіденційності, поваги до прав та здоров'я донорів.



Рис. 1.4. Етичні вимоги при взаємодії з донорами

Примітка. Побудовано автором.

Нижче розглянемо основні аспекти цих вимог.

Інформована згода є важливим етичним аспектом взаємодії з донорами, враховуючи, що донор має право на повну інформацію про процедуру,

потенційні ризики та очікувані результати.

Забезпечення інформованої згоди включає:

- 1) доступність інформації, тобто донор має отримати повну й доступну інформацію щодо процедури донорства, включаючи опис процесу, потенційні ризики, переваги, обмеження й можливі наслідки для здоров'я. Важливо, щоб інформація надавалася зрозумілою мовою, без надмірної медичної термінології;
- 2) право на питання передбачає, що донор має право задати будь-які питання, що його цікавлять, а медперсонал повинен надати роз'яснення, що допомагає донору відчувати себе поінформованим й впевненим у прийнятті рішення;
- 3) добровільність участі - донорство крові має бути повністю добровільним. Донор не повинен відчувати тиск або примус до здачі крові. Крім того, добровільність участі передбачає можливість відмови від участі на будь-якому етапі.

Усі дані, зібрані від донорів, мають бути захищені від несанкціонованого доступу, а їхнє використання повинно обмежуватись виключно медпотребами. У ЦСК повинні застосовуватися сучасні методи збереження даних, щоб запобігти їх розголошенню або втраті. Дані про стан здоров'я донора, такі як результати аналізів, також мають бути строго конфіденційними. У випадках, коли кров передаються пацієнтам, особиста інформація донора не повинна розголошуватися, що сприяє забезпеченню етичної дистанції між донором та реципієнтом.

Повага до автономії донора передбачає визнання його права самостійно вирішувати про участь у донорстві. Вона включає як свободу вибору, коли донор має право відмовитися здавати кров без пояснення причин (таке право стосується як первинного рішення, так і можливості припинити процедуру на будь-якому етапі), так і психологічну підтримку якщо донор почувається тривожно або має питання щодо процедури - медперсонал повинен забезпечити підтримку, щоб допомогти йому прийняти обґрунтоване

рішення.

Процедура донорства крові повинна відбуватися із забезпеченням повного дотримання заходів безпеки, спрямованих на збереження здоров'я донора:

- медичний скринінг – перед здачею крові донор має пройти медобстеження, щоб переконатися, що процедура не зашкодить його здоров'ю (перевірка основних показників здоров'я, зокрема, рівень гемоглобіну, кров'яний тиск);
- дотримання правил безпеки – використання стерильного обладнання, регулярна дезінфекція та суворе дотримання санітарних норм є обов'язковими;
- післядонорська підтримка – «донор має право на спостереження після процедури, щоб уникнути ускладнень, і на отримання рекомендацій щодо харчування та режиму після здачі крові».

Етичні норми також передбачають ставлення до донора як до особистості, а не лише як до джерела біоматеріалу. Тому персонал має проявляти емпатію, увагу та дбайливе ставлення, щоб донор почувався комфортно. Донори повинні бути впевнені, що не зазнають дискримінації за віком, статтю, релігійними переконаннями або іншими ознаками. Відмова у донорстві має бути виключно медично обґрунтованою.

Таким чином, етичні вимоги до роботи з донорами в ЦСК є основою для забезпечення безпечної та гідної взаємодії. Дотримання їх сприяє підвищенню довіри громадськості до донорства, залученню нових донорів та забезпеченню високої якості МД для пацієнтів.

Взаємодія з донорами та пацієнтами вимагає високого рівня етичності, проте ЦСК стикаються з різноманітними викликами, які можуть загрожувати дотриманню етичних стандартів. Основні з них включають комерціалізацію донорства, можливі конфлікти інтересів, етичні аспекти добровільності, дискримінаційні практики та справедливий розподіл ресурсів (рис. 1.5).

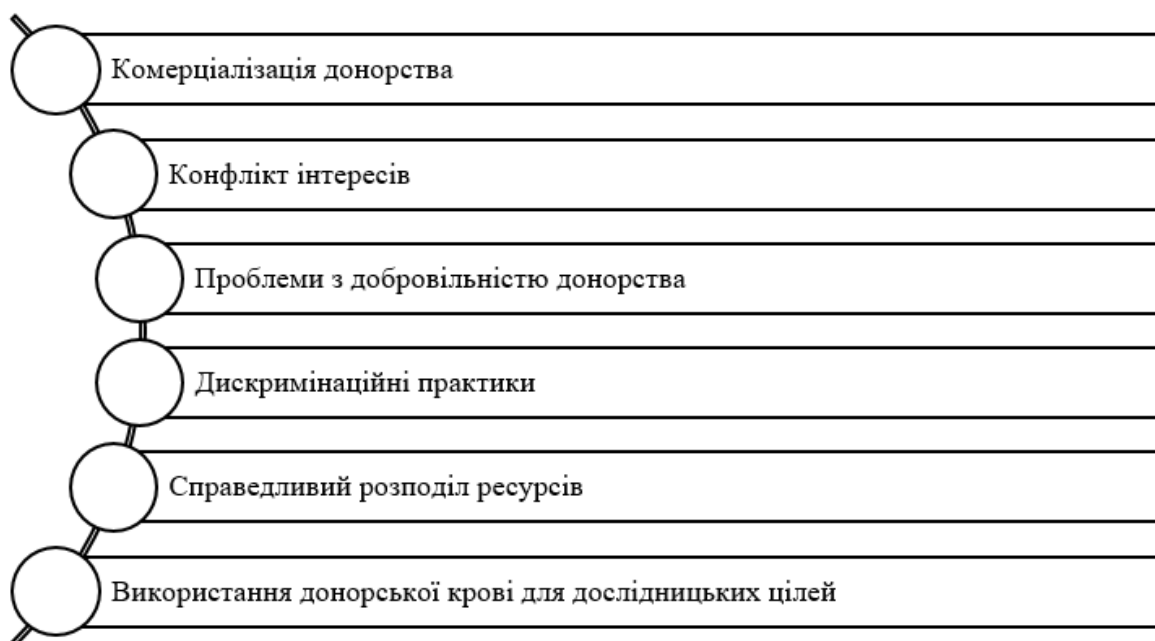


Рис. 1.5. Етичні виклики в діяльності центрів служби крові

Примітка. Побудовано автором.

Комерціалізація донорства крові створює серйозний етичний виклик, оскільки перетворення донорства на платну послугу призводить до негативних наслідків, наприклад:

- зниження якості крові (заохочення донорів грошовою компенсацією іноді призводить до того, що донори приховують інформацію про свій стан здоров'я, щоб отримати винагороду, поставивши під загрозу безпеку реципієнтів, яким буде передана така кров);
- втрата суспільної довіри, коли донорство стає платним, громадськість втрачає довіру до центрів служби крові, вважаючи, що вони більше орієнтовані на отримання прибутку, ніж на захист здоров'я населення;
- питання рівності (у платній моделі перевагу можуть мати особи з вищими матеріальними можливостями, тоді як добровільні донори можуть почуватися менш цінними).

Конфлікти інтересів виникають в роботі медпрацівників у ЦСК, що має негативний вплив на етичність їхньої діяльності. Так, деякі центри можуть бути зацікавлені у залученні великої кількості донорів для забезпечення

необхідних обсягів крові, що іноді призводить до менш суворого відбору. Крім того, донори можуть відчувати тиск для повторного донорства або здавати кров частіше, ніж рекомендується, що може призвести до погіршення їхнього здоров'я. У випадках, коли фінансування центру залежить від певних джерел або приватних організацій, це може вплинути на етичність управлінських рішень, таких як пріоритетний розподіл крові серед платних клієнтів.

Основою етичного підходу до донорства є добровільність. Проте на практиці можуть виникати такі ситуації:

- 1) деякі донори можуть відчувати суспільний або соціальний тиск, щоб здати кров, особливо під час кризових ситуацій або після закликів у ЗМІ, що може порушувати їхнє право на автономність;
- 2) недостатня інформованість або приховування певної інформації про можливі ризики для донора може призвести до участі в донорстві без повного розуміння наслідків, що ставить під загрозу добровільний характер донорства.

Проблеми дискримінації є викликом для етичності діяльності ЦСК, зокрема через:

- критерії відбору донорів (іноді критерії для відбору донорів можуть бути дискримінаційними, «виключаючи певні групи людей на основі статі, раси, сексуальної орієнтації, етнічної приналежності або інших ознак, що не мають обґрунтованого медичного підґрунтя»);»
- стигматизація (деякі донори можуть відчувати стигматизацію, особливо якщо вони належать до груп із «підвищеним ризиком інфекційних захворювань, що може негативно відбитися на бажанні брати участь у донорстві»).

Питання справедливості та рівності у розподілі крові є важливим етичним викликом, особливо у випадках дефіциту. Під час дефіциту крові ЦСК мають дотримуватися об'єктивних критеріїв при розподілі ресурсів. Наприклад, якщо пріоритет віддається платним клієнтам або заможним

пацієнтам, це може спричинити нерівність і поставити під загрозу потреби більш уразливих груп населення. Відсутність прозорих критеріїв розподілу крові може призвести до ситуацій, коли рішення приймаються неетично, що порушує права пацієнтів на справедливий доступ до медресурсів.

Використання донорської крові у наукових дослідженнях вимагає дотримання етичних норм:

- донори повинні бути поінформовані про можливе використання їхньої крові в наукових цілях і давати на це згоду;
- будь-яка інформація, отримана під час дослідження, має бути захищена, щоб уникнути порушення приватності донорів.

Отже, ЦСК стикаються з етичними викликами, які потребують обдуманих підходів і суворого дотримання етичних стандартів. Усунення комерціалізації, запобігання конфліктам інтересів, забезпечення добровільності, відсутність дискримінації й справедливий розподіл крові є ключовими аспектами, на яких базується етична діяльність центрів.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ПРАКТИКИ ЕТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ СЛУЖБИ КРОВІ

2.1. Загальна характеристика КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР

Служби крові відіграють важливу роль у забезпеченні безпеки та якості донорської крові. Вони вживають заходів, щоб запобігти поширенню інфекції й іншим проблемам, пов'язаним із забором і переливанням крові. Усі ці фактори роблять служби крові критично важливим компонентом системи ох. здоров'я, забезпечуючи націон. резерв крові для лікування і невідкладних медвипадків.

В Україні організацію служби крові представлено «за регіонально-територіальним принципом змішаної моделі, в яку входять 2 обласні і 1 міський центри крові, 24 обласних станцій переливання крові, 40 міські станції переливання крові, 600 відділень трансфузіології в медзакладах» [48].

Структура служби крові представлена 3 ланками (рис. 2.1).

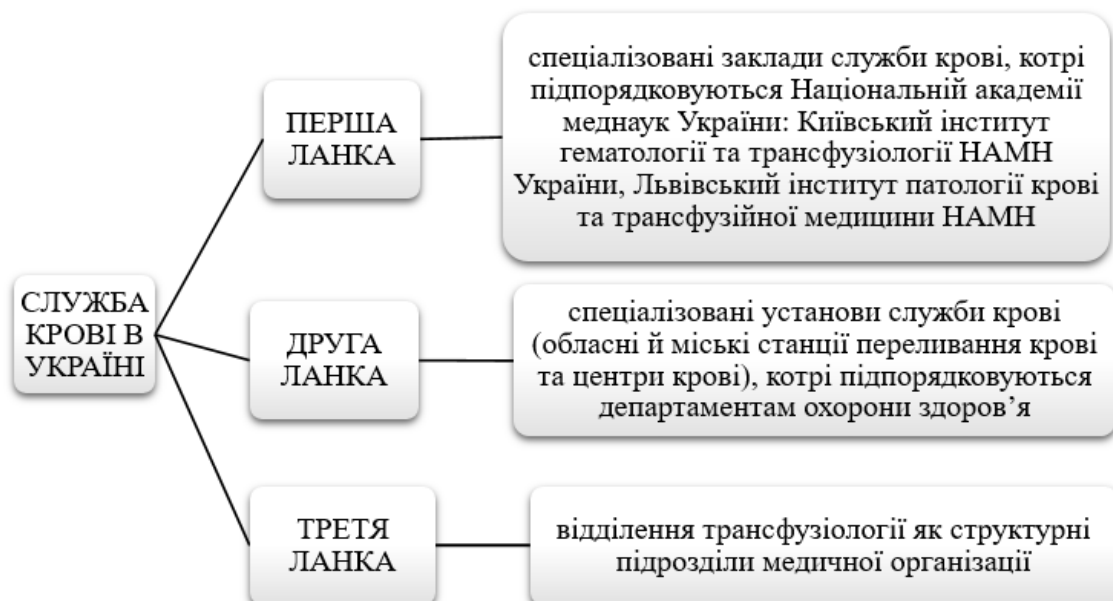


Рис. 2.1. Структура служби крові в Україні

Примітка. Наведено за [48].

«КНП Тернопільський обласний центр служби крові Тернопільської обласної ради – заклад охорони здоров'я – комунальне унітарне некомерційне підприємство, що здійснює взяття, переробку, зберігання, реалізацію донорської крові та її компонентів та надає послуги вторинної/спеціалізованої медичної допомоги будь-яким особам в порядку та на умовах, встановлених законодавством України і статутом» [47].

Інформація про Терноп. обл. ЦСК представлена у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Загальна інформація про КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» Тернопільської обласної ради

Назва	Характеристика
Повне найменування юридичної особи	КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» Тернопільської обласної ради
Скорочена назва	КНП «ТОЦСК» ТОР
Статус юридичної особи	Не перебуває в процесі припинення
Код ЄДРПОУ	02009519
Дата реєстрації	17.09.2001 р.
Уповноважені особи	Хомінець Василь Петрович
Розмір статутного капіталу	1,00 грн
Організаційно-правова форма	Комунальне підприємство
Форма власності	Комунальна власність
Контактна інформація	46002, Україна, Тернопільська область, Тернопільський район, Тернопіль, вулиця Клінічна, будинок 8.

Примітка. Складено на основі [44].

Терноп. обл. ЦСК належить до галузі «86. Охорона здоров'я» [44]. Основний вид діяльності – «86.90 Інша діяльність у сфері охорони здоров'я» [44].

6.11.2018 р. Терноп. обласна рада створила КНП «ТОЦСК» ТОР на базі Терноп. обл. центру служби крові і комун. некомерц. під-ства «Теребовлянська обласна станція переливання крові» ТОР відповідно до 3-ну «Про місцеве самоврядування».

Терноп. обл. ЦСК є об'єктом спільної «власності територіальних

громад сіл, селищ, міст Тернопільської області в особі Тернопільської обласної ради. Центр є підпорядкованим, підзвітним та підконтрольним Засновнику, а в галузевому відношенні підпорядковується департаменту охорони здоров'я Тернопільської обласної державної адміністрації в межах повноважень, визначених законодавством України» [47].

Види діяльності Терноп. обл. ЦСК подано на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Види діяльності Тернопільського обласного центру служби крові

Терноп. обл. ЦСК відіграє критично важливу роль у забезпеченні

населення й медустанов регіону необхідними кров'яними компонентами для надання якісної МД. Основні аспекти діяльності полягають у зборі, обробці, зберіганні й розповсюдженні донорських кров'яних компонентів.

Місія ЦСК відображає його соціальну і медичну відповідальність та підкреслює роль закладу в системі ОЗ області. Основна мета місії полягає в забезпеченні безпеки, якості та доступності донорської крові для потреб пацієнтів, що відповідає викликам, які стоять перед медустановами в Україні.

Центр прагне досягнути цього завдяки:

- забезпеченню постійної готовності до поставок кров'яних компонентів для лікарень та пацієнтів;
- «підвищенню обізнаності суспільства про важливість донорства крові й залучення нових донорів;
- забезпеченню високих стандартів безпеки для донорів і реципієнтів;
- використанню сучасних технологій для забезпечення точного й безпечного оброблення крові».

Для реалізації місії ТОЦСК визначено низку цілей й стратегічних пріоритетів:

1. Збільшення кількості регулярних донорів крові. Однією з основних цілей є залучення і підтримка добровільного донорства, що забезпечує стабільний запас крові. Залучення донорів до програми регулярних відвідувань дозволяє підвищити якість і стабільність постачання.

2. Підвищення стандартів якості кров'яних компонентів. Центр постійно працює над вдосконаленням технологій обробки, зберігання та тестування крові, впроваджуючи інноваційні методи, що відповідають міжнародним стандартам.

3. Освітня та інформаційна діяльність. Ціль центру – посилення обізнаності населення про потребу в донорській крові через освітні програми, соціальні кампанії та заходи, що сприяють популяризації добровільного донорства.

4. Інтеграція інновацій та технологій. Для ефективної діяльності центр

орієнтується на впровадження сучасних технологій у процеси обробки та зберігання крові, а також автоматизацію логістичних операцій для більшої точності та економічності.

На рис. 2.3 подано структуру Терноп. обл. ЦСК.



Рис. 2.3. Структура КНП «Тернопільський обласний центр служби крові»

Примітка. Побудовано на основі [29].

Нині ТОЦСК виробляє певні компоненти, котрі купують медустанови на підставі укладеного договору. Інформацію про продукцію і послуги, що виробляє Центр, подано в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Продукція КНП «Тернопільський обл. центр служби крові»

№	Назва компонента крові	Ціна, грн
1	Консервована донорська кров, л	3137,00
2	Плазма свіжозаморожена при заготівлі крові в <u>пластикатну тару</u> , л	3399,00
3	Еритроцити в додатковому розчині, л	3399,00
4	Еритроцити	3399,00
5	Сироватка для тестування антигенів системи АБО, л	17311,00
6	Тромбоцити, відновлені з дози крові, доза	301,00
7	Тромбоцити, <u>аферез</u> , доза	8261,00

Як бачимо, продукція Терноп. обл. ЦСК є досить фінансово вартісною. Хоча основна її цінність полягає у тому, що вона рятує життя людини.

Зазначимо, що крім виготовлення продукції Центр надає також певні послуги (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Перелік та вартість медичних послуг КНП «Тернопільський обл. центр служби крові» ТОВ

№	Найменування медичної послуги	Підрозділ закладу, який надає послугу	Вартість, грн
1	Забір зразків крові для лабораторного обстеження	Клініко - діагностична лабораторія	97,00
2	Дослідження групової належності крові за системою АВО	Клініко - діагностична лабораторія	76,00
3	Дослідження резус-належності крові	Клініко - діагностична лабораторія	73,00
4	Визначення неповних антитіл до антигенів еритроцитів системи Резус	Клініко - діагностична лабораторія	199,00
5	Визначення скритих антитіл до антигенів еритроцитів системи Резус	Клініко - діагностична лабораторія	203,00
6	Визначення антитіл, фіксованих на еритроцитах (пряма проба Кумбса)	Клініко - діагностична лабораторія	192,00
7	Визначення імунних антитіл до антигенів еритроцитів системи АВО(гемолізінів)	Клініко - діагностична лабораторія	242,00
8	Індивідуальний підбір еритроцитвмісних компонентів донорської крові для трансфузії реципієнту	Клініко - діагностична лабораторія	1045,00
9	Обстеження зразків крові на виявлення антитіл до ВІЛ 'А та антигену р24	Лабораторія діагностики СНІД та інших інфекцій, які передаються трансфузійним шляхом	219,00
10	Обстеження зразків крові на виявлення поверхневого антигену вірусу гепатиту В (НВвАд)	-//-	198,00
11	Обстеження зразків крові на виявлення антитіл до вірусу гепатиту С (НСV)	-//-	298,00
12	Обстеження зразків крові на виявлення антитіл до блідої спірохети - <i>Treponema pallidum</i> (сифілісу)	-//-	233,00
13	Бактеріологічний посів	Лабораторний центр	530,00

Примітка. Наведено за [29].

Отримані дані свідчать, що спектр послуг, які надає Терноп. обл. ЦСК, досить широкий. Він складається з 13 унікальних послуг, які може надати лише установа такого роду. Такі послуги «дозволяють Центру співпрацювати

з жителями міста Тернополя та області, отримувати економічну вигоду та досягати успіхів у цій діяльності».

Аналізування фінансових результатів Терноп. обл. ЦСК представимо у вигляді табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Аналіз фінансових результатів КНП «Тернопільський ОЦСК»

(тис. грн)

Назва рядка	Роки		Темпи приросту	
	2023	2022	+, -	%
Чистий дохід від реалізації продукції	1644,20	779,70	+864,5	+110,88
Собівартість реалізованої продукції	4895,00	23842,20	-18947,2	-79,47
Інші операційні доходи	9292,40	18530,20	-9237,8	-49,85
Інші доходи	321,20	4829,90	-4508,7	-93,35
Разом доходи	11257,80	24139,80	-12882	-53,36
Разом витрати	4895,00	23842,20	-18947,2	-79,47
Фінансовий результат до оподаткування	6362,80	297,60	+6065,2	+2038,04
Чистий прибуток (збиток)	6362,80	297,60	+6065,2	+2038,04

Примітка. Складено на основі даних медзакладу.

Результати аналізу фінансового звіту свідчать, що ЧД від реалізації продукції Терноп. обл. ЦСК збільшився на 864,5 тис. грн, що на 110,88 % більше ніж у 2021 р. Зауважимо, що операційні доходи та інші доходи у 2023 р. зменшилися відповідно на 9237,8 тис. грн (49,85 %) і на 4508,7 тис. грн (93,35 %). При цьому спостерігаємо зменшення собівартості на 18947,2 тис. грн. Станом на кінець 2023 р. ЧП склав 6362,80 тис. грн, що на +6065,2 тис. грн більше ніж з 2021 р.

Отже, Терноп. обл. ЦСК є важливим для системи ох. здоров'я, оскільки його місія спрямована на надання унікальних послуг для збереження життя та покращення здоров'я пацієнтів.

2.2. Вплив етичної поведінки медичного персоналу на якість надання послуг

Етична поведінка медперсоналу є фундаментальним аспектом, що визначає якість і рівень довіри до ЦСК. Діяльність працівників, що працюють в ЦСК, є унікальною, оскільки вони мають справу з одним із найважливіших ресурсів для збереження людського життя — донорською кров'ю. Це вимагає високих етичних стандартів, адже їх робота тісно пов'язана з безпекою пацієнтів, захистом конфіденційності та належною взаємодією з донорами.

Працівники ЦСК вважаються основним ресурсом, який може впливати на якість продукту, тобто компонентів донорської крові, їх збереження. Персонал складається з експертів з різною освітою, які працюють на різних посадах (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Персонал центру служби крові

Примітка. Побудовано автором

Комунікабельність, медкомпетентність, знання процедур забору кров'яних компонентів, дотримання медстандартів та вимог безпеки є важливі аспекти в роботі співробітників. Від професіоналізму та уважності

медпрацівників залежить якість крові й безпека донорів і реципієнтів.

Утримання донорів також є важливим, і це вимагає створення сприятливих умов для роботи та надання донорам визнання й підтримки. Зауважимо, що персонал ЦСК відіграє ключову роль при підтриманні мотивування й привабливості нових донорів, що сприяє стабільному забезпеченню кров'яними компонентами.

Згідно із основними структурними підрозділами Терноп. обл. ЦСК («донорський центр, лабораторний центр, відділ забезпечення компонентами крові, адміністративний відділ, бухгалтерія, господарський відділ» [29]) розподілені й працівники центру.

У табл. 2.5 наведено штати Донорського центру Терноп. обл. ЦСК.

Таблиця 2.5/

Штати Донорського центру КНП «Тернопільський ОЦСК»

Назва посади	Кількість штатних посад
Завідувач відділу – лікар-трансфузіолог	1
Старша сестра медична (старший медичний брат)	1
Лікар-трансфузіолог	4
Лікар-терапевт	3
Лаборант	1
Сестра медична операційна (брат медичний операційний)	3
Сестра медична (брат медичний)	6
Молодша медична сестра (молодший медичний брат)	5
Реєстратор медичний	2
Разом	26

Примітка. Складено на основі даних медзакладу.

Проведений аналіз звітів Терноп. обл. ЦСК підтвердив «укомплектованість працівниками у достатній кількості, хоча не повна щоб виконати поставлені завдання Центру».

Персонал ЦСК є основним ресурс, від якого залежить якість продукту та збереження донора. Працівники відіграють важливу роль у процесі забезпечення компонентів крові щоб лікувати хворих.

Зауважимо, що питання ОЗ й заходи, спрямовані на збереження й зміцнення здоров'я, потребують постійної державної уваги, особливо

враховуючи підвищену чутливість інформації про здоров'я, процес збору, зберігання, тестування й розподілу крові. В Україні процедура донорства закріплена багатьма законодавчими документами (рис. 2.5).

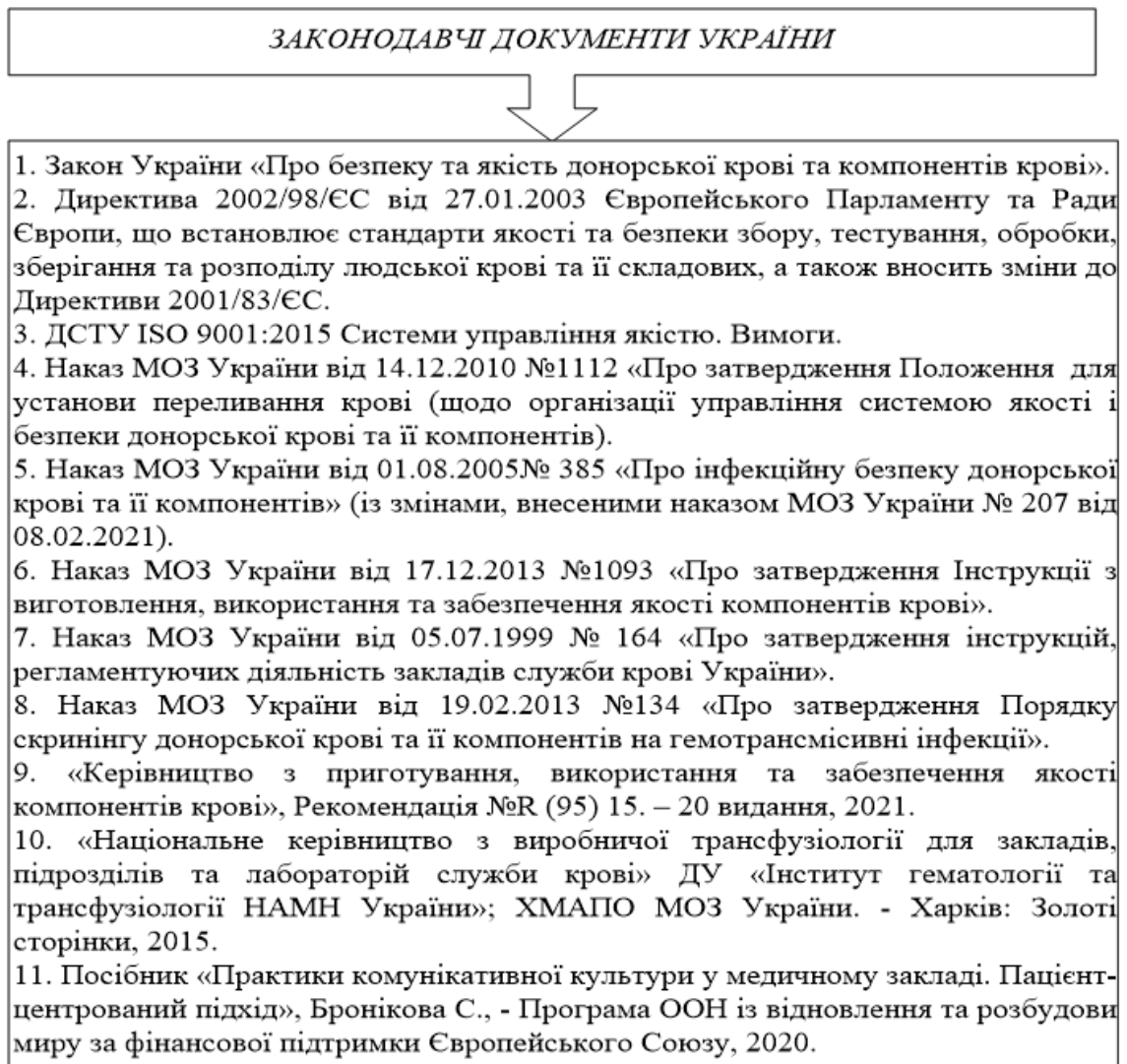


Рис. 2.5. Законодавчі документи, що регламентують процедури донорства

Примітка. Узагальнено.

Етичні відносини у ЦСК, мають велике значення, оскільки вони безпосередньо впливають на рівень довіри пацієнтів, якість обслуговування, імідж організації. Для ефективного функціонування Центру важливо забезпечити високу культуру етики, засновану на принципах справедливості, поваги, конфіденційності, професійності та відповідальності.

Зазначимо, що завідувачкою відділу заготівлі крові і компонентів Терноп. обл. ЦСК розроблена у 2021 р. стандартна операційна процедура

(СОП) «Поведінка медичного працівника при спілкуванні з особою, яка бажає стати донором, та/або донором» [30] з періодичністю перегляду 5 років. «СОП встановлює вимоги до комунікативної культури поведінки медичного персоналу з особою, яка бажає стати донором, та/або донором (надалі – відвідувачем) у закладі переливання крові. Етика медичних послуг – це форма моральних вимог, які регулюють поведінку залучених до медичної сфери людей через загальні приписи й заборони, що поширюються на однотипні вчинки. Етична культура передбачає дотримання медичної етики і деонтології» [30].

Етичні норми, що застосовуються до медпрацівників у СК, ґрунтуються на загальних принципах медичної етики, таких як:

- принцип не нашкодити, що вимагає уникнення будь-яких дій, які можуть призвести до шкоди пацієнтові або донорові. Медперсонал має забезпечити максимальну безпеку процедури збору, обробки й зберігання донорської крові;
- принцип доброчесності й чесності вимагає від медпрацівників прозорості у їх діяльності, чесність у відношенні до донорів й пацієнтів, а також відповідальність за наслідки своїх дій;
- конфіденційність - особисті дані донорів, їх медінформація повинні бути захищеними, що особливо важливо для створення довірливих відносин між персоналом й донорами. Конфіденційність підсилює віру у систему донорства та підвищує її ефективність;
- справедливість передбачає рівне ставлення до всіх пацієнтів і донорів, незалежно від соціального статусу, національності, віросповідання чи інших ознак.

Медпрацівники ЦСК часто стикаються з етичними дилемами, серед найбільш поширених етичних проблем виділяються:

- 1) питання добровільності й інформованої згоди донорів;
- 2) вразливість донорів;
- 3) запобігання конфлікту інтересів;

4) взаємодія з представниками фармацевтичних компаній.

Етичні відносини у Терноп. обл. ЦСК базуються на кількох основних принципах (рис. 2.6).

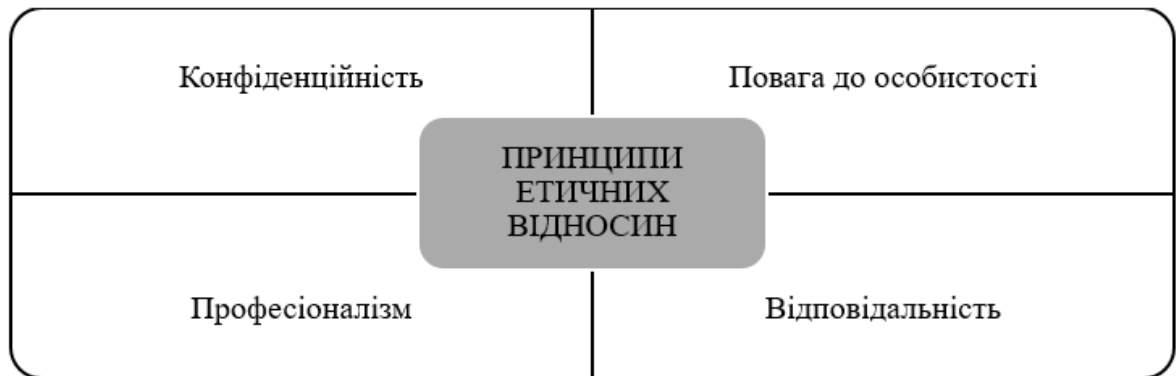


Рис. 2.6. Основні принципи етичних відносин у КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» Тернопільської обласної ради

Примітка. Побудовано автором.

Зазначимо, що оцінити наскільки успішно Терноп. обл. ЦСК інтегрує ці принципи у свою діяльність дозволяє діагностика етичних відносин. Крім того, вона дозволяє виявити потенційні зони ризику чи недоліки, що потребують вдосконалення.

Діагностика етичних відносин може бути здійснена через такі методи:

- 1) опитування співробітників з метою виявлення рівня обізнаності персоналу з етичними стандартами, їхньої готовності дотримуватися етичних норм та ставлення до етичних питань;
- 2) опитування пацієнтів та донорів для оцінки рівня довіри до центру, якості обслуговування, а також отримання відгуків щодо ставлення до них з боку персоналу;
- 3) аналіз інцидентів, тобто аналіз випадків порушення етичних норм, скарг або конфліктів, що виникали в центрі, що допомагає зрозуміти слабкі місця в системі етичних відносин;
- 4) спостереження за роботою співробітників, як додатковий метод для оцінки того, наскільки співробітники дотримуються етичних стандартів під час виконання своїх обов'язків.

Зазначимо, що було проведено оцінювання етичного стану медпрацівників Донорського центру Терноп. обл. ЦСК використовуючи анкету дослідників, яка є визнана серед науковців (Дод. А). «Анкета містить 15 типових ділових ситуацій, що описують проблеми вибору етичних норм у професійній діяльності медичних працівників, та базується на принципі правильно/неправильно» [31].

У дослідженні взяли участь 26 медпрацівників Донорського центру, з яких чоловіки складали 34,7 %, а жінки - 65,3 %. При цьому вони визначали ставлення до кожної ситуації за 4-х бальною шкалою, де «0» - категоричне «ні», а «3» – повністю погоджуюся.

Таке оцінювання дає змогу визначити етичне ставлення медперсоналу. Усі етичні оцінки розділено на 3 рівні:

- «високий етичний рівень (0-15 балів);
- середній етичний рівень (16-25 балів);
- низький етичний рівень (26-45 балів)» [31].

Це дозволяє створити профіль для опису груп людей із спільною характеристикою. Усі респонденти заповнюють анкету анонімно, самостійно.

Спостереження показують, що на етичну поведінку медперсоналу впливають такі фактори, як стать та рівень освіти. Наприклад, жінки моральніші за чоловіків. Жінки-лікарі мають вищі етичні переконання, ніж жінки-медсестри, що показує вплив освіти на переконання етики. Загалом жінки займають вищий моральний статус, ніж чоловіки, що проявляє гендерно-психологічні особливості.

Отримані результати наведено на рис. 2.7.

Результати дослідження показують, що 8,4 % працівників Центру - і більшість з них жінки, показали вибір високого рівня цінностей і етичної поведінки. Цю групу варто окреслювати як модель етичної поведінки серед усіх медпрацівників.

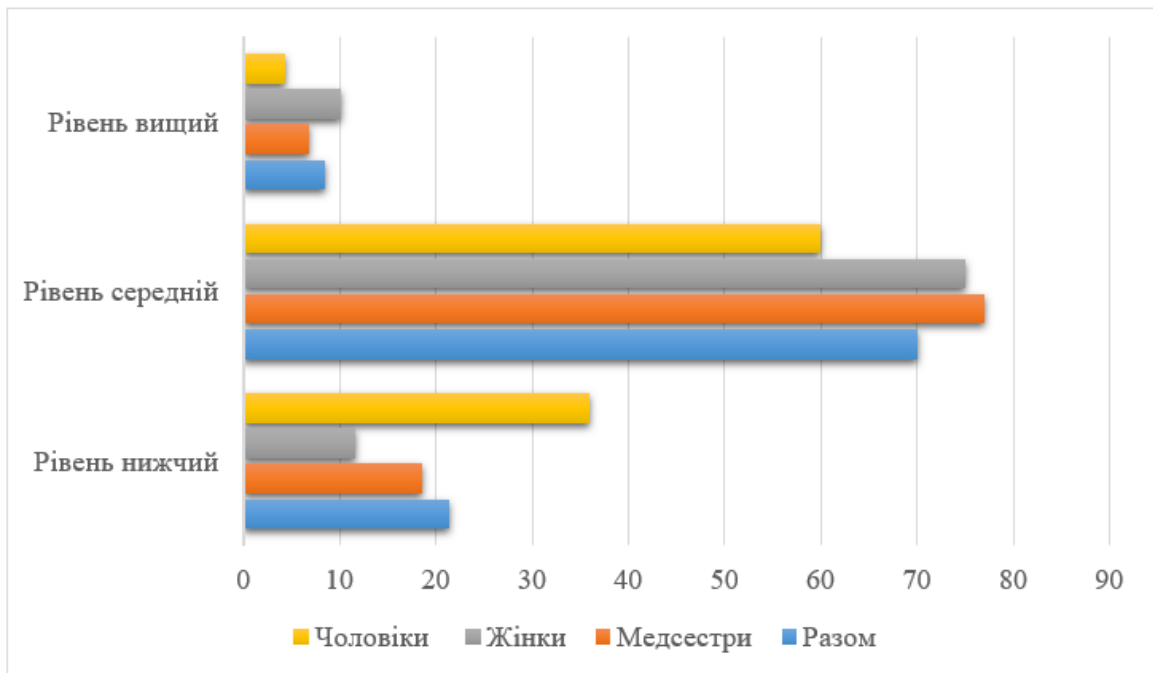


Рис. 2.7. Розподіл респондентів за рівнем етичності, статтю і фахом

Більшість працівників Центру (70,1 %), обрали середню моральну свідомість, що засвідчує невпевненість і зміну ідеалів, а також про брак морального виховання. Зазначимо, що групи належить певне число жінок, які ще не досягли високого морального рівня. Беручи участь у різних заходах, таких як тренінги та навчання, які обговорюють етичну поведінку, вони можуть отримати вищий статус, змінивши свою моральну свідомість.

При цьому чверть (21,5 %) працівників Центру, більшість з яких були чоловіками, демонстрували низькі моральні стандарти. Для таких працівників є характерним відсутність стійкої етичної поведінки, що відповідає стандартам. Їхня поведінка є безрозсудна та імпульсивна. Як правило, такі співробітники не володіють стійкими цінностями і моральними переконаннями. У кількісному вираженні ця група мала майже втричі більше респондентів, ніж група етичного медобслуговування. Вона обов'язково потребує навчання, морального піднесення, психологіч. підтримки.

Таким чином, загальна оцінка респондентів показує, що у Терноп. обл. ЦСК більшість медпрацівників «толерантно ставиться до неетичної поведінки у професійній діяльності. Ці оцінки вказують на певну легкість, з

якою працівники реагують на порушення прийнятої етики та правил».

За результатами проведених досліджень та опитувань можна виділити такі аспекти:

Рівень обізнаності співробітників - більшість працівників Центру має загальні знання про етичні стандарти, проте не завжди чітко розуміють практичне значення деяких етичних аспектів, таких як конфіденційність даних та відсутність дискримінації.

Частота порушень етичних норм - виявлено, що інциденти пов'язані переважно з порушенням конфіденційності та незадовільною комунікацією, що вимагає додаткової уваги з боку керівництва.

Отже, етичні відносини є невід'ємною частиною ефективного функціонування Терноп. обл. ЦСК. Діагностика цих відносин дозволяє виявити ключові проблеми й потенціали для покращення, що допомагає підвищити якість обслуговування й довіру пацієнтів.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ В ЦЕНТРІ СЛУЖБИ КРОВІ

3.1. Формування етичної системи КНП «Тернопільський обласний центр служби крові»

Етична система Терноп. обл. ЦСК має значення для забезпечення належної якості медпослуг, підвищення довіри пацієнтів, донорів і громадськості до діяльності центру. Вона визначає принципи, якими керуються працівники при наданні послуг, а також стандарти поведінки, що сприяють розвитку моральної відповідальності та соціальної справедливості. У зв'язку з тим, що ЦСК працюють з питаннями людського життя і здоров'я, формування етичної системи стає особливо актуальним і необхідним елементом їхньої діяльності.

Метою формування етичної системи Центру є забезпечення стандартів якості послуг, прозорість у відносинах з донорами, пацієнтами та іншими зацікавленими сторонами, а також захист прав і безпеки усіх учасників процесу. Завданнями етичної системи є:

- створення та впровадження етичних норм і стандартів для всіх етапів діяльності;
- розробка і дотримання етичного кодексу, який регулює відносини з донорами, пацієнтами та колегами;
- формування культури етичної відповідальності серед працівників центру;
- сприяння прозорості процесів, пов'язаних із забором, зберіганням і транспортуванням крові.

Формування етичної системи Терноп. обл. ЦСК є багатогранним процесом, який включає розробку етичних стандартів, створення етичного кодексу та виховання етичної культури серед працівників.

Зазначимо, що складовою етичної системи Центру є етичний кодекс, який встановлює правила поведінки та принципи діяльності. У ньому передбачаються такі аспекти (рис. 3.1):

- 1) відносини з донорами (дотримання правил інформаційного забезпечення, інформованої згоди, поваги до вибору та анонімності донорів);
- 2) відносини з пацієнтами (забезпечення справедливості доступу до послуг, прозорість щодо можливих ризиків та ефективності лікування);
- 3) відповідальність перед громадськістю (відкритість до критики, готовність до громадських обговорень, врахування соціальної значущості діяльності Центру).

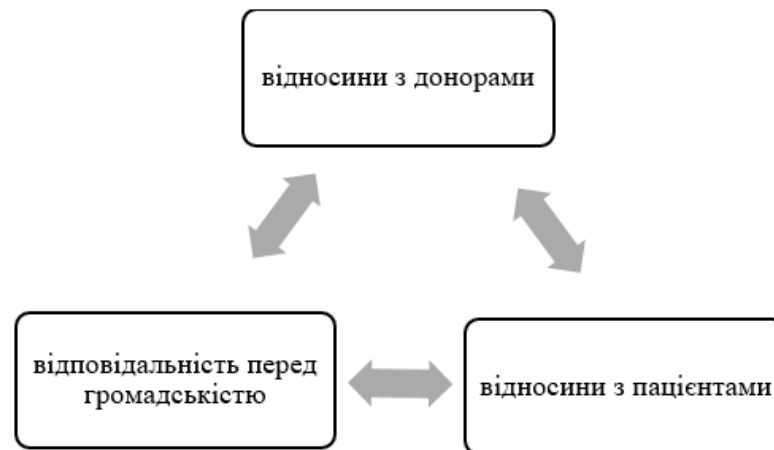


Рис. 3.1. Складові етичного кодексу КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР

Примітка. Побудовано автором.

Ефективна медична комунікація відіграє роль у забезпеченні якості обслуговування пацієнтів, а також сприяє побудові довіри між працівником і відвідувачем. Процедура комунікації охоплює низку етапів, починаючи від першого контакту і до завершення візиту, та включає важливі аспекти, такі як створення доброзичливої атмосфери, активне слухання, чітке передавання інформації та емоційну підтримку пацієнта.

Процедура медичної комунікації при зустрічі з відвідувачем в Терноп.

обл. ЦСК представлена на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Етапи медичної комунікації при зустрічі з відвідувачем
в КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР

Примітка. Побудовано автором.

1. Встановлення контакту

- привітання, знайомство, пояснення ролі;
- забезпечення фізичного комфорту та поваги.

2. З'ясування причин звернення

- задавання відкритих питань;
- активне слухання, без перебивань.

3. Дослідження проблем

- використання відкритих та закритих питань;
- увага до вербальних та невербальних сигналів;
- підтримка, прояв турботи та тактовності;
- прояснення незрозумілих тверджень.

4. Залучення відвідувача до розмови

- ділення своїми думками, пояснення процедур;
- співпраця та взаємодія з відвідувачем.

5. Надання інформації в потрібному обсязі

- оцінка знань відвідувача, пояснення етапів обстеження;
- структуризація інформації, використання повторень;
- перевірка розуміння, заохочення запитань.

6. Прийняття спільного рішення

- залучення до діалогу, заохочення до самостійного вибору.

7. Закінчення зустрічі

- підбиття підсумків, перевірка задоволеності;
- обговорення подальших варіантів, врахування побоювань.

Перший контакт з пацієнтом - це момент, коли формується його перше враження про медпрацівника й заклад в цілому. Тому важливо забезпечити доброзичливий прийом і комфортну атмосферу, яка допоможе зняти напругу й страх у пацієнта. Медпрацівник повинен привітатися з пацієнтом, звертатися до нього на ім'я, при потребі представитися, та з повагою до особистих меж пацієнта дати йому час на адаптацію.

Довіра є фундаментом якісної медичної комунікації. Пацієнти часто приходять з хвилюванням та запитаннями, і важливо показати їм, що їхні проблеми сприймаються серйозно. Працівник повинен зберігати спокійний і привітний тон, демонструвати професійну компетентність та готовність допомогти. Важливо уникати формального чи зверхнього тону, адже це може викликати у пацієнта відчуття неприйняття або неповаги.

На етапі збору інформації важливо практикувати активне слухання, тобто повністю концентруватися на пацієнті, виявляючи інтерес до його історії та симптомів. Це не лише допомагає лікарю отримати необхідну інформацію, але й показує пацієнту, що його почули і зрозуміли. Використання таких технік, як уточнюючі запитання та повторення важливих деталей, сприяє точності розуміння і дозволяє уникнути помилок у діагностиці та подальшому лікуванні.

Після збору інформації мед працівник має повідомити пацієнта про свої висновки, варіанти діагностики та лікування. Важливо використовувати зрозумілу для пацієнта мову, пояснювати медичні терміни та уникати складних для розуміння професійних виразів. При цьому необхідно надати пацієнту можливість ставити запитання і висловлювати свої побоювання.

Ставлення до здоров'я – це не лише фізичний аспект, а й

психологічний. Під час бесіди мед працівник повинен звертати увагу на емоційний стан пацієнта та, за потреби, надати підтримку. У деяких випадках доречно виявити емпатію і пояснити пацієнту, що його страхи або занепокоєння є нормальними та зрозумілими.

На завершення зустрічі мед працівник повинен узагальнити основні моменти консультації, наголосити на важливих рекомендаціях та переконатися, що пацієнт правильно зрозумів призначення. Це також підходящий момент для надання інформації щодо наступних кроків або подальших консультацій, а також контактів для отримання зворотного зв'язку.

Отже, процедура медкомунікації при зустрічі з відвідувачем є багатогранним процесом, який потребує високого рівня професіоналізму, емпатії й гнучкості від медпрацівника. Вона дозволяє не лише отримати інформацію, що необхідна щоб встановити діагноз, але й створити умови для позитивного досвіду пацієнта та побудови довіри.

Зауважимо, що крім безпосередньої комунікації з відвідувачем у Центрі використовується і такий засіб комунікації, як телефонна розмова.

Етапи медичної комунікації під час телефон. розмови (рис. 3.3) передбачають:

1. Швидка відповідь на дзвінок.
2. Представлення себе.
3. Отримання імені та номера телефону для можливості повторного дзвінка.
4. Спілкування безпосередньо з пацієнтом або використання гучного зв'язку.
5. Запис дати та часу дзвінка.
6. Запис імені, статі, віку пацієнта; відкриття медичних даних.
7. Отримання детальної інформації про причини дзвінка.
8. Надання пояснень або порад щодо причини дзвінка.

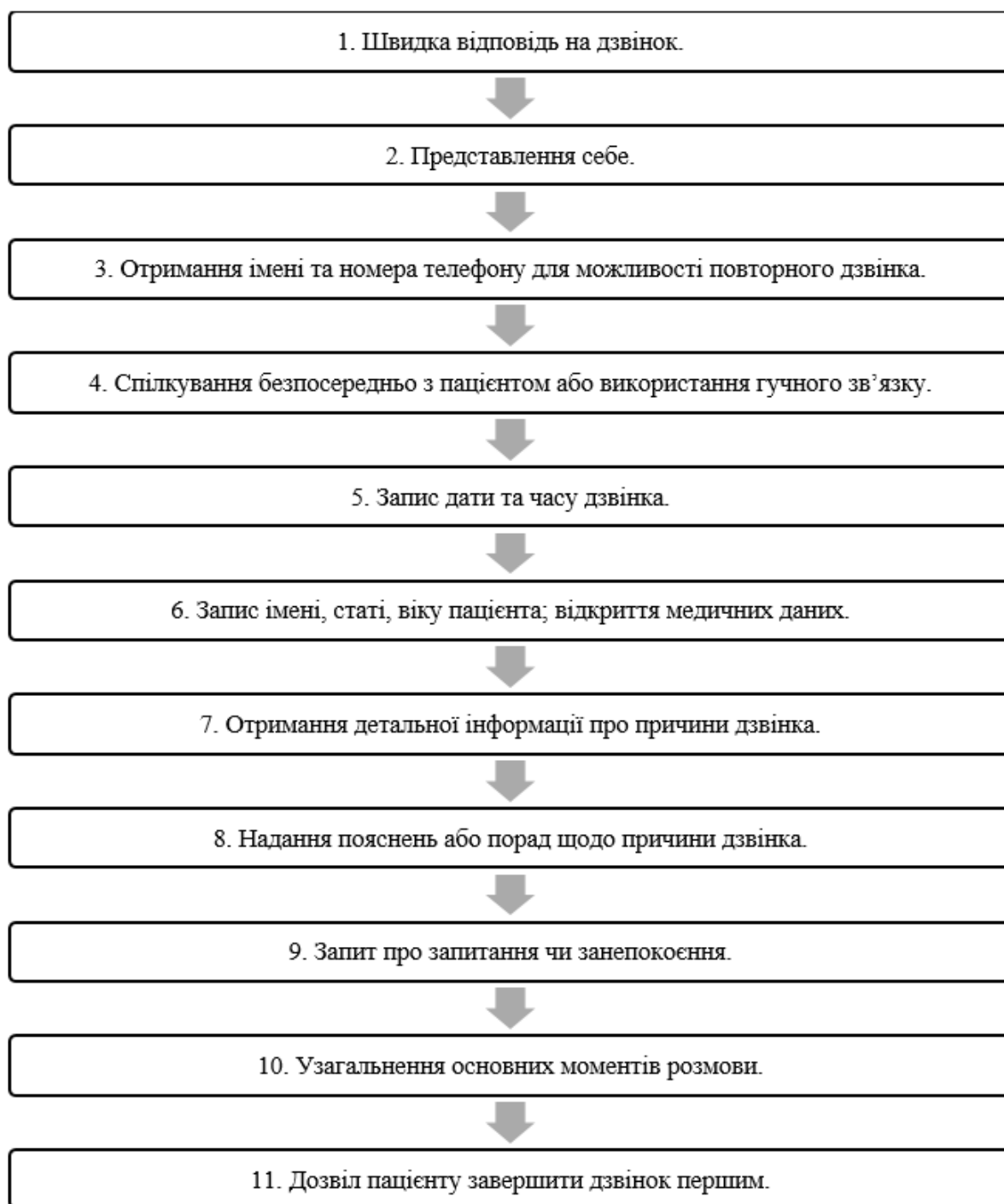


Рис. 3.3. Етапи медичної комунікації під час телефонної розмови
в КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР

Примітка. Побудовано автором.

9. Запит про запитання чи занепокоєння.

10. Узагальнення основних моментів розмови.

11. Дозвіл пацієнту завершити дзвінок першим.

Така схема допомагає ефективно керувати процесом медичної

комунікації та підтримувати контакт з пацієнтом на кожному етапі взаємодії.

Дотримання етичних норм і принципів є критично важливим для забезпечення високих стандартів та підтримання суспільної довіри до ЦСК.

3.2. Заходи з удосконалення етичних аспектів надання меддопомоги

Етичні аспекти надання МД в Терноп. обл. ЦСК є важливим компонентом роботи таких установ, оскільки вони безпосередньо впливають на довіру й задоволеність пацієнтів, громадську думку й професійну репутацію. В умовах сучасного медобслуговування особливого значення набуває підвищення етичних стандартів, зокрема, врахування прав пацієнтів, інформованої згоди, конфіденційності, дотримання професійної відповідальності.

Дослідження роботи медперсоналу Терноп. обл. ЦСК дозволило виокремити основні етичні принципи, які реалізуються:

- забезпечення права пацієнта на отримання достовірної інформації про процедури та наслідки;
- надання МД, що спрямована на благо пацієнта, з метою мінімізації ризиків;
- рівний доступ до МД та забезпечення об'єктивного підходу до всіх пацієнтів;
- забезпечення конфіденційності особистої інформації пацієнтів, зокрема, результатів аналізів крові.

Для покращення етичних аспектів надання МД доцільно здійснити певні кроки.

Рекомендації щодо вдосконалення етичних аспектів діяльності Терноп. обл. ЦСК представлені на рис. 3.4.

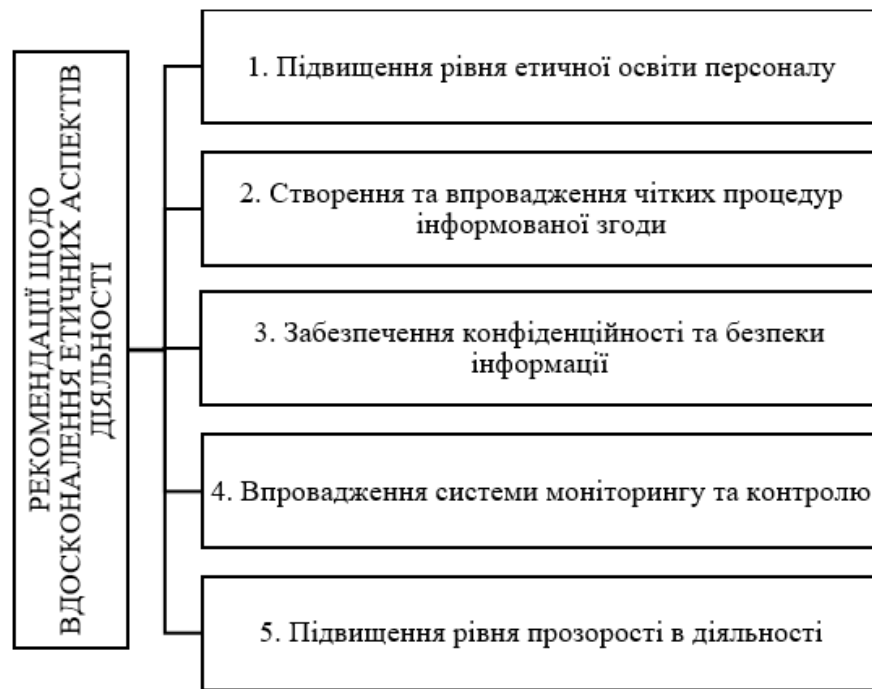


Рис. 3.4. Рекомендації щодо вдосконалення етичних аспектів діяльності

КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР

Примітка. Побудовано автором.

Рекомендації з удосконалення етичних аспектів надання МД неможливо реалізувати без підвищення рівня етичної обізнаності й компетенцій працівників. Тому для досягнення варто застосовувати такі заходи:

- 1) розробка навчальних програм із медичної етики (програми, які містять конкретні кейси та ситуації з повсякденної практики, сприятимуть глибшому розумінню етичних норм). Включення тематичних модулів про інформовану згоду, конфіденційність та повагу до пацієнтів допоможе працівникам легше орієнтуватися в етичних питаннях;
- 2) регулярне проведення тренінгів і семінарів з етики (щорічні або щоквартальні тренінги дозволять медперсоналу обмінюватися досвідом, обговорювати складні ситуації, що виникають на практиці, та знаходити найкращі шляхи вирішення);
- 3) проведення етичних консультацій з фахівцями (залучення експертів з

медичної етики для проведення тренінгів, а також організація консультацій щодо складних випадків у повсякденній практиці).

Інформована згода є одним з основних елементів в етичній взаємодії між лікарем і пацієнтом, що було доведено в розд. 1 даної роботи. Щоб забезпечити відповідність сучасним вимогам варто розробити доступну форму інформованої згоди. Тобто інформована згода повинна бути оформлена так, щоб інформація в ній була чіткою і зрозумілою. Необхідно уникати мед. термінології, яку пацієнти можуть не розуміти. Крім того, запровадити детальне роз'яснення процедури донорам (надання вичерпної інформації донорам, зокрема, про можливі ризики, особливості процесу та побічні ефекти, що включає як усне пояснення, так і письмове підтвердження згоди. Важливо, щоб персонал вмів доступно, спокійно й коректно пояснювати всі аспекти майбутніх процедур, так щоб пацієнти мали повне уявлення про можливі ризики й наслідки, тому варто не забувати про навчання медпрацівників комунікативним навичкам.

Зазначимо, що конфіденційність є обов'язковим елементом етичної практики у сфері медицини. ЦСК має особливу потребу у захисті даних пацієнтів, що пов'язано з чутливістю інформації. Використання програмного забезпечення для зберігання та передачі даних з шифруванням дозволить захистити інформацію від несанкціонованого доступу. Крім того, встановлення чітких меж доступу до даних пацієнтів, щоб лише відповідальні співробітники мали право переглядати чи змінювати інформацію. А періодичні перевірки систем захисту інформації через регулярні аудити та тести на безпеку дозволять виявляти вразливості у системі зберігання даних, знижуючи ризик порушення конфіденційності.

Моніторинг є важливою складовою процесу покращення етичних аспектів, оскільки дозволяє оцінити відповідність дій медперсоналу встановленим нормам. На нашу думку, запровадження внутрішнього аудиту етичної практики через періодичну оцінку відповідності етичним стандартам дозволяє вчасно виявляти порушення та приймати відповідні заходи. Для

виявлення можливих порушень етичних норм або стандартів роботи доцільно створити систему для збору відгуків від пацієнтів, що гарантуватиме анонімність через створення анонімного каналу для зворотного зв'язку. Крім того, важливо пам'ятати про розробку стимулів для дотримання етичних стандартів. Відзначення співробітників, які демонструють високі етичні стандарти, допоможе мотивувати персонал слідувати етичним нормам.

Прозорість у роботі ЦСК сприяє формуванню довіри серед пацієнтів та суспільства. Важливо регулярно інформувати громадськість про етичні ініціативи (звіти про результати моніторингу, підвищення стандартів та вдосконалення процесів інформованості пацієнтів).

Запровадження політики прозорості щодо етичних стандартів через публікацію етичних стандартів та цінностей, якими керується Терноп. обл. ЦСК, дозволить пацієнтам й донорам краще розуміти політику установи.

Таким чином, етичність у меддіяльності є невід'ємною складовою, яка підвищує довіру та ефективність закладу. ЦСК має приділяти особливу увагу підвищенню етичних стандартів для формування позитивного іміджу та забезпечення комфортних і безпечних умов для пацієнтів. Удосконалення етичних аспектів діяльності ЦСК сприятиме підвищенню якості обслуговування, збільшенню довіри пацієнтів і донорів та зміцненню репутації медичної установи.

На шляху до підвищення етичності в Терноп. обл. ЦСК існують певні виклики (рис. 3.5).

Впровадження сучасних етичних стандартів вимагає значних матеріальних та людських ресурсів. Недостатнє фінансування може стримувати розвиток необхідної інфраструктури, що впливає на якість обслуговування пацієнтів та донорів.

Не всі працівники ЦСК мають достатній рівень знань щодо етичних аспектів меддіяльності, що призводить до порушень етичних норм, які негативно впливають на відносини з донорами та знижують рівень довіри до

установи.



Рис. 3.5. Виклики на шляху до підвищення етичності в

КНП «Тернопільський обласний центр служби крові» ТОР

Примітка. Побудовано автором.

Відсутність належної системи контролю ускладнює виявлення та корекцію порушень етичних стандартів, що може призводити до рецидивів. Це підкреслює необхідність у створенні незалежного органу або комітету з контролю за дотриманням етики.

Мотивація є ключовим фактором у дотриманні етичних стандартів, проте в деяких випадках працівники не отримують належної підтримки та винагороди за етичну поведінку, що призводить до демотивації та поверхневого ставлення до етичних норм.

Низький рівень обізнаності громадян щодо етичних принципів роботи Центру та загальна недовіра до медустанов може негативно впливати на бажання осіб ставати донорами та брати участь у діяльності Центру.

Зауважимо, що подолання вище окреслених викликів потребує комплексного підходу, включаючи підвищення фінансування, впровадження етичної підготовки, розвиток системи моніторингу та мотивації персоналу, а

також активну роботу із суспільством для підвищення рівня довіри до діяльності СК.

Керівництво медзакладу має також відігравати важливу роль у підтримці високих етичних стандартів. Важливою є реалізація політики нульової терпимості до порушень етичних норм, а також активне сприяння створенню етичного середовища через механізми контролю, мотивації та оцінки роботи персоналу.

Отже, етична поведінка є надзвичайно важливою для Терноп. обл. ЦСК, адже вона впливає на довіру донорів і пацієнтів, з якими вони працюють. Забезпечення етичних стандартів у діяльності медперсоналу сприяє збереженню репутації служби крові, підвищенню ефективності її роботи та забезпеченню безпеки та благополуччя пацієнтів.

ВИСНОВКИ

У сучасному суспільстві, яке стикається з викликами, пов'язаними з розвитком медтехнологій, проблемами нерівності в доступі до медичних послуг та демографічними змінами, питання медичної етики стає особливо актуальним.

Медична етика відображає моральні принципи й цінності, які мають на меті забезпечення високоякісної МД, поваги до людської гідності та дотримання прав пацієнтів. Медична деонтологія визначає етичні зобов'язання лікарів перед пацієнтами, колегами та суспільством.

Медична етика є ключовим аспектом сучасної медицини, сприяючи розвитку гуманного, справедливого та професійного підходу до надання МД.

Етичні стандарти відіграють важливу роль у діяльності ЦСК, оскільки забезпечують захист прав пацієнтів й донорів, сприяють довірі суспільства та забезпечують якість послуг. У зв'язку з підвищеною чутливістю інформації про здоров'я, процес збору, зберігання, тестування й розподілу крові повинен бути суворо регламентованим, а персонал зобов'язаний дотримуватись етичних принципів.

Взаємодія з донорами та пацієнтами вимагає високого рівня етичності, проте ЦСК стикаються з різноманітними викликами, які можуть загрожувати дотриманню етичних стандартів. Основні з них включають комерціалізацію донорства, можливі конфлікти інтересів, етичні аспекти добровільності, дискримінаційні практики та справедливий розподіл ресурсів.

Терноп. обл. ЦСК відіграє критично важливу роль у забезпеченні населення й медустанов регіону необхідними кров'яними компонентами для надання якісної МД. Основні аспекти діяльності полягають у зборі, обробці, зберіганні й розповсюдженні донорських кров'яних компонентів. Місія ЦСК відображає його соціальну і медичну відповідальність та підкреслює роль закладу в системі ОЗ області. Основна мета місії полягає в забезпеченні безпеки, якості та доступності донорської крові для потреб пацієнтів, що

відповідає викликам, які стоять перед медустановами в Україні.

Нині ТОЦСК виробляє певні компоненти, котрі купують медустанови на підставі укладеного договору. Продукція Терноп. обл. ЦСК є досить фінансово вартісною. Спектр послуг, які надає Терноп. обл. ЦСК, досить широкий. Він складається з 13 унікальних послуг, які може надати лише установа такого роду. Такі послуги дозволяють Центру співпрацювати з жителями міста Тернополя та області, отримувати економічну вигоду та досягати успіхів у цій діяльності.

Етична поведінка медперсоналу є фундаментальним аспектом, що визначає якість і рівень довіри до ЦСК. Діяльність працівників, що працюють в ЦСК, є унікальною, оскільки вони мають справу з одним із найважливіших ресурсів для збереження людського життя - донорською кров'ю. Це вимагає високих етичних стандартів, адже їх робота тісно пов'язана з безпекою пацієнтів, захистом конфіденційності та належною взаємодією з донорами.

Проведене оцінювання етичного стану медпрацівників Донорського центру Терноп. обл. ЦСК, використовуючи анкету, яка є визнана серед науковців, показує, що на етичну поведінку медперсоналу впливають такі фактори, як стать та рівень освіти. Жінки-лікарі мають вищі етичні переконання, ніж жінки-медсестри, що показує вплив освіти на переконання етики.

Формування етичної системи Терноп. обл. ЦСК є багатограним процесом, який включає розробку етичних стандартів, створення етичного кодексу та виховання етичної культури серед працівників.

Рекомендації з удосконалення етичних аспектів надання меддопомоги неможливо реалізувати без підвищення рівня етичної обізнаності й компетенцій працівників. Тому для досягнення варто застосовувати такі заходи:

- 1) розробка навчальних програм із медичної етики;
- 2) регулярне проведення тренінгів і семінарів з етики;
- 3) проведення етичних консультацій з фахівцями.