Щодо стану проведення опитування серед надавачів медичних послуг для визначення їх потреб у навчанні за кожним напрямом (спілкування, толерантність, чутлива мова тощо)

Ефективна комунікація між медичним працівником і пацієнтом є основою якісної медичної допомоги. Вона впливає на точність діагностики, дотримання плану лікування, а також на психологічний стан пацієнта. Пацієнти, які відчувають, що їх почули, зрозуміли та поважають, більш задоволені отриманою медичною допомогою, що призводить до кращих результатів лікування та підвищення довіри до системи охорони здоров'я.

Війна в Україні створила безпрецедентний виклик для системи охорони здоров'я та значно загострила питання безбар'єрності. Дослідження потреб у навчанні медичних працівників щодо спілкування, толерантності, чутливої мови та емпатії у цих умовах є критично важливим з наступних причин:

Масова травматизація. Війна призвела до масової травматизації населення, включаючи фізичні поранення, психологічні травми, втрату близьких, руйнування домівок та економічні труднощі. Це значно збільшило кількість людей, які потребують медичної та психологічної підтримки, та зробило їх більш вразливими.

Погіршення стану психічного здоров'я. Війна призвела до значного погіршення стану психічного здоров'я населення, включаючи збільшення кількості випадків депресії, тривоги, посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та інших психічних розладів. Люди з проблемами психічного здоров'я потребують особливого підходу та підтримки з боку медичних працівників.

Зростання кількості людей з інвалідністю. Внаслідок бойових дій збільшилась кількість людей з інвалідністю, які потребують реабілітації та адаптації до нових умов життя. Їм потрібна медична допомога, яка враховує їхні фізичні та психологічні потреби, а також забезпечує рівний доступ до всіх можливостей.

Літні люди та люди з хронічними захворюваннями. Під час війни літні люди та люди з хронічними захворюваннями стають особливо вразливими, оскільки вони можуть мати обмежений доступ до медичної допомоги, ліків та соціальної підтримки. Їм потрібна особлива увага та турбота з боку медичних працівників.

Навчання медичних працівників з питань спілкування, толерантності, чутливої мови та емпатії допоможе їм підвищити свою компетентність у наданні медичної допомоги в умовах війни. Також навчання навичкам саморегуляції, емпатії та ефективної комунікації може допомогти медичним працівникам зменшити рівень стресу та запобігти вигоранню.

Для визначення потреб у навчанні щодо спілкування, толерантності, чутливої мови, емпатії у роботі надавачів медичних послуг МОЗ спільно із україно-швейцарським проєктом «Розвиток медичної освіти» проведе опитування серед медичних працівників різних рівнів надання медичної допомоги.

Дослідження буде проводитися шляхом електронного анонімного опитування серед лікарів та медичних сестер. Посилання на опитувальник буде розміщено на сайті МОЗ, НСЗУ та україно-швейцарського проєкту «Розвиток медичної освіти», а також на сторінках у соціальних мережах. Також інформація про проведення дослідження буде поширюватися через Департаменти охорони здоров'я.

Збір інформації буде тривати протягом листопада 2025 року. На основі зібраної інформації до кінця грудня 2025 року буде підготовлено звіт про потреби у навчанні щодо спілкування, толерантності, чутливої мови, емпатії у роботі надавачів медичних послуг.

Форму опитувальника для надавачів медичних послуг наведено нижче.

Опитувальник для надавачів медичних послуг

Інструкція: *Шановні колеги, Міністерство охорони здоров'я спільно із україно-швейцарськи проєктом «Розвиток медичної освіти» проводить опитування медичних працівників щодо потреб у навчанні та підвищенні кваліфікації щодо спілкування, толерантності, чутливої мови й емпатії.*

Ми просимо вас взяти участь у цьому опитуванні. Воно забере у вас приблизно 15 хв. часу. Ваші відповіді є анонімними та будуть використані лише для покращення навчальних програм з метою формування безбар'єрності в медичній сфері. Це допоможе у майбутньому створити більш інклюзивну систему охорони здоров'я та покращити досвід як медичних працівників, так і пацієнтів.

Заздалегідь дякуємо за ваш час!

I. Загальна інформація:

1. Ваша посада:
    a. Лікар
    b. Медична сестра/брат
    c. Фельдшер
    d. Інший медичний працівник (будь ласка, вкажіть): _____

2. Вкажіть ваш стаж роботи у сфері охорони здоров'я: _____

3. На якому рівні надання медичної допомоги ви працюєте:
    a. Первинна медична допомога
    b. Спеціалізована медична допомога
    c. Екстрена медична допомога
    d. Паліативна медична допомога
    e. Медична реабілітація
    f. Інше____

4. Якщо ви лікар спеціаліст, вкажіть вашу нинішню спеціальність, обравши її із випадаючого списку.

II. Оцінка досвіду у наданні послуг в контексті формування безбар'єрності.

5. Оцініть, будь ласка, за п’ятибальною шкалою, чи виникали у вас труднощі у роботі щодо таких питань:

№	Питання	1 Ніколи не виникали	2 Зрідка	3 Періодично я маю такі труднощі	4 Часто маю такі труднощі	5 Дуже часто маю такі труднощі
5.1	Спілкування з пацієнтами з фізичними / сенсорними / психічними / інтелектуальними порушеннями					
5.2	Спілкування з пацієнтами літнього віку					
5.3	Спілкування з пацієнтами, які належать до вразливих груп населення (внутрішньо переміщені особи, ветерани, люди з низьким рівнем доходу, представники національних меншин та інші)					
5.4	Надання чіткої та зрозумілої інформації таким пацієнтам щодо їхнього стану здоров'я та плану лікування					
5.5	Вирішення конфліктних ситуацій з родичами таких пацієнтів					

6. Які з наведених культурних особливостей пацієнтів, на вашу думку, найсуттєвіше впливають на процес надання медичної допомоги в Україні? (Оберіть, будь ласка, всі відповіді, які ви вважаєте релевантними):
    a. Мова та мовні бар'єри
    b. Релігійні переконання
    c. Гендерна ідентичність та сексуальна орієнтація
    d. Сімейні цінності
    e. Ставлення до смерті та вмирання
    f. Етнічна приналежність
    g. Соціально-економічний статус
    h. Інше (вкажіть):

7. Чи виникали у вас труднощі у наданні медичної допомоги пацієнтам, які мають вказані культурні особливості?

№	Культурна особливість пацієнта	Так, виникали труднощі у наданні медичної допомоги	Ні, не виникали труднощі у наданні медичної допомоги
7.1	Мова та мовні бар'єри		
7.2	Релігійні переконання		
7.3	Гендерна ідентичність та сексуальна орієнтація		
7.4	Сімейні цінності		
7.5	Ставлення до смерті та вмирання		
7.6	Етнічна приналежність		

8. Чи були ви коли-небудь свідком того, що ваш колега проявляв упереджене ставлення до пацієнтів на основі їх культурних особливостей, фізичних / сенсорних / психічних / інтелектуальних порушень, віку або приналежності до уразливої групи?
    Так
    Ні

III. Оцінка потреб у навчанні в контексті формування безбар'єрності.

9. Чи проходили ви будь-яке навчання, яке включало теми щодо комунікації з пацієнтами з фізичними / сенсорними / психічними / інтелектуальними порушеннями, з різними культурними особливостями, літнього віку та представниками уразливих груп?
    Так
    Ні

10. Якщо так, то вкажіть рік, коли ви проходили таке навчання, назву курсу, а також організацію, яка його проводила: _____

11. Наскільки медичному працівнику потрібно володіти вказаними навичками? Оцініть, будь ласка, за п’ятибальною шкалою.

№	Навичка	1 Не потрібно	2 Мало потрібно	3 Потрібно	4 Дуже потрібно	5 Критично потрібно
10.1	Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями					
10.2	Комунікація з пацієнтами із сенсорними порушеннями					
10.3	Комунікація з пацієнтами із психічними порушеннями					
10.4	Комунікація з пацієнтами з інтелектуальними порушеннями					
10.5	Комунікація з пацієнтами з різними культурними особливостями					
10.6	Комунікація з пацієнтами літнього віку					
10.7	Комунікація з ветеранами					
10.8	Комунікація з внутрішньо переміщеними особами					
10.9	Комунікація з пацієнтами з низьким рівнем доходу					
10.10	Використання зрозумілої мови та мови, яка не є образливою					
10.11	Вміння проявляти емпатію					
10.12	Ефективне вирішення конфліктів з пацієнтами та їх родичами					
10.13	Уникання використання жаргону та спеціалізованої термінології при спілкуванні з пацієнтами					

12. Оцініть ваше володіння вказаними навичками за п’ятибальною шкалою.

№	Навичка	1	2	3	4	5

		Погано	Задовільно	Добре	Дуже добре	Відмінно
11.1	Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями					
11.2	Комунікація з пацієнтами із сенсорними порушеннями					
11.3	Комунікація з пацієнтами із психічними порушеннями					
11.4	Комунікація з пацієнтами з інтелектуальними порушеннями					
11.65	Комунікація з пацієнтами з різними культурними особливостями					
11.6	Комунікація з пацієнтами літнього віку					
11.7	Комунікація з ветеранами					
11.8	Комунікація з внутрішньо переміщеними особами					
11.9	Комунікація з пацієнтами з низьким рівнем доходу					
11.10	Використання зрозумілої мови та мови, яка не є образливою					
11.11	Вміння проявляти емпатію					
11.12	Ефективне вирішення конфліктів з пацієнтами та їх родичами					
11.13	Уникання використання жаргону та спеціалізованої термінології при спілкуванні з пацієнтами					

13. Оцініть вашу потребу у навчанні вказаним навичкам за п’ятибальною шкалою.

№	Навичка	1 Не потребую	2 Мало потребую	3 Потрібно	4 Дуже потрібно	5 Критично потрібно
12.1	Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями					
12.2	Комунікація з пацієнтами із сенсорними порушеннями					
12.3	Комунікація з пацієнтами із психічними					

	порушеннями					
12.4	Комунікація з пацієнтами з інтелектуальними порушеннями					
12.5	Комунікація з пацієнтами з різними культурними особливостями					
12.6	Комунікація з пацієнтами літнього віку					
12.7	Комунікація з ветеранами					
12.8	Комунікація з внутрішньо переміщеними особами					
12.9	Комунікація з пацієнтами з низьким рівнем доходу					
12.10	Використання зрозумілої мови та мови, яка не є образливою					
12.11	Вміння проявляти емпатію					
12.12	Ефективне вирішення конфліктів з пацієнтами та їх родичами					
12.13	Уникання використання жаргону та спеціалізованої термінології при спілкуванні з пацієнтами					

14. Які ще теми у сфері комунікації, толерантності, чутливої мови та емпатії були б для вас як медичного працівника корисними? Напишіть, будь ласка:

_____

_____

Дякуємо за ваші відповіді!