

მომზადებულია ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) კავკასიის რეგიონალური ოფისის ფინანსური მხარადაჭერით (კონტრაქტი 114-A-00-03-00157-00) და ჯონ სნოუს კვლევისა და სწავლების ინსტიტუტის (JSI Research & Training Institute, Inc.) ურთიერთთანამშრომლობით

ქალთა ჯანმრთელობა

მოდული 2: ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების ხარისხი

მიზნები: ამ მოდულის ბოლოს მსმენელებს შეეძლებათ:

1. დაასახელონ ოჯახის დაგეგმვის „ხარისხიანი მომსახურების“ დამახასიათებელი ნიშნები;
2. დაასახელონ ფაქტორები, რის გამოც ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურება შეიძლება მიუღებელი გახდეს პაციენტებისათვის;
3. განმარტეთ 5 ინდიკატორი, რომლებიც პაციენტების თვალსაზრისით განსაზღვრავენ ოჯახის დაგეგმვის მომსახურების ხარისხს;
4. განმარტეთ ტერმინი „ხარისხი“ ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებით;
5. ჩამოთვალონ პაციენტების უფლებები, რომელთაც ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მიღება სურთ.

წინასწარ განსაზღვრული დრო: 1 საათი და 15 წუთი

სწავლების მეთოდები:

- სავარჯიშო
- მინი ლექცია
- დისკუსია

საჭირო მასალები:

ფლიპბარათები:

- სესიის მიზნები
- კარგი ოჯახის დაგეგმვის კაბინეტის/კლინიკის/სერვისის (სახელწოდების გარეშე) დამახასიათებელი ნიშნები: იხ. I ქვემოდ

სახელმძღვანელო მსმენელთათვის:

- მომსახურების ხარისხი

ტრენერის დოკუმენტი:

- ამბავი (ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების გაწევის ხელისშემშლელი მიზეზები)

სხვა:

3 ქალაქის ფურცელი (ზომა: სრული ბლოკნოტის ზომა, 1/2 ბლოკნოტი, 41/5¼ ბლოკნოტი), თითოეული წარწერით „მოტივაცია“, რომელიც დიდი ასოებით იქნება დაწერილი.

1. ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული ხარისხიანი მომსახურებისათვის დამახასიათებელი ნიშნები (20 წუთი)

ოთახში მოათავსეთ ფლიპბარათი, სადაც დაწერილი იქნება (არეულად) შემდეგი სიტყვები: ორგანიზებული, პროფესიონალური, თბილი, სუფთა, მოქნილი, არაოფიციალური, გამოსადეგი, ზრდილობიანი, ეფექტური, გასაგები, საგანმანათლებლო, განცალკავებული, ხელმისაწვდომი, კომფორტაბელური, პროდუქტიული, მოწესრიგებული, მეგობრული, ანონიმურობა, კონფიდენციალურობა, თანაგრძნობა, გულთბილი მიღება, მოთმინება, კომპეტენტური, მისაწვდომი

ჰკითხეთ მსმენელთა ჯგუფს:

➤ ამ სიტყვებიდან რომელი აღწერს იმ სამედიცინო დაწესებულებას, სადაც ისურვებდით რომ მიგეღოთ ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურება? რომელი სიტყვები გამოხატავს ქცევებს ან დამახასიათებელ თვისებებს, რაც იმაზე მეტყველებს, რომ სამედიცინო დაწესებულება სათანადო მომსახურებას უწევს პაციენტებს?

როდესაც მსმენელები ასახელებენ ამ სიტყვებს, ხაზი გაუსვით მას ფლიპბარათზე. (ბოლოს ყველა სიტყვა ხაზგასმული იქნება.)

ჰკითხეთ მსმენელებს, თუ არის სხვა სიტყვები ან მახასიათებლები, რისი დამატებაც სურთ მათ ჩამონათვალისათვის. მიეცით 2-3 წუთი ამ სიტყვების ჩამოთვლისათვის, შემდეგ დაამატეთ ჩამონათვალს.

II. ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების გაწევის ხელისშემშლელი მიზეზები (40 წუთი)

მსმენელებს მოუყევით ამბავი (პირველ პირში) იმ პაციენტის შესახებ, რომელიც მოვიდა სამედიცინო დაწესებულებაში ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მისაღებად (იხ. ტრენერის დოკუმენტი: *ამბავი (ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების გაწევის ხელისშემშლელი მიზეზები)*). ამ ამბავში წინა პლანზე უნდა იქნას გამოტანილი პაციენტის თვალსაზრისით ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებით მომსახურების გაწევის გარკვეული ხელისშემშლელი მიზეზები. (ეს უნდა იყოს ისეთი ხელისშემშლელი მიზეზები, რაც ყველაზე უფრო ხშირია თქვენთან.) როდესაც ამბის პირველ ნაწილს ჰყვებით, ხელში წინ დაიჭირეთ ქალაქდზე დიდი ასოებით დაწერილი სიტყვა „მოტივაცია“. ყოველთვის, როცა ამბის მოქმედი პირი - პაციენტი ხვდება წინააღმდეგობას ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების ძებნისას /მიღებისას, მოხიეთ იმ ფურცელზე, რაც იმას ნიშნავს, რომ პაციენტმა ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მოტივაციის მცირე ნაწილი დაკარგა.

ერთ-ერთ ბარიერთაგანი შეიძლება ის იყოს, რომ პაციენტი იძულებულია, რომ რამდენიმეჯერ მიმართოს სამედიცინო დაწესებულებას ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მიღებამდე. ამ შემთხვევაში ქალაქდის ფურცელი შემდეგნაირად შეცვალეთ: როდესაც პაციენტი მეორედ მოდის, გადაადგეთ ის, რაც დარჩენილია პირველი ფურცლიდან და ხელში დაიჭირეთ მეორე ფურცელი (რომელიც პირველი ფურცლის ნახევარი ზომისაა, რაც იმაზე მიუთითებს, რომ პაციენტი ნაკლებადაა მოტივირებული და რომ ის გულგატეხილია). იმის მიხედვით, თუ რა

მომზადებულია ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) კავკასიის რეგიონალური ოფისის ფინანსური მხარდაჭერით (კონტრაქტი 114-A-00-03-00157-00) და ჯონ სნოუს კვლევისა და სწავლების ინსტიტუტის (JSI Research & Training Institute, Inc.) ურთიერთთანამშრომლობით

მოსდის პაციენტს მეორე ვიზიტისას, გააგრძელეთ და ქალაქის ფურცელს მოხიეთ რაღაც ნაწილი ყოველთვის, როცა პაციენტი აწყდება წინააღმდეგობას. თუ პაციენტი მესამე ვიზიტზე მოდის, გადაადგეთ მეორე ფურცლის ნარჩენი და ხელში დაიჭირეთ მესამე (კიდევ უფრო პატარა ზომის) ფურცელი მესამე ვიზიტის ასასახავად. გააგრძელეთ ამბის მოყოლა და წარწერას/ ქალაქის ფურცელს მოხიეთ რაღაც ნაწილი, რაც არის პაციენტის ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მოტივაციის კვების აღმნიშვნელი, რაც განპირობებულია იმით, რომ ის აწყდება წინააღმდეგობებს.

ჰკითხეთ მსმენელთა ჯგუფს:

- ამ პაციენტის მოტივაციას რა წინააღმდეგობები უშლის ხელს? რა გავლენა ჰქონდა თითოეულ წინააღმდეგობას პაციენტის მოტივაციაზე?

ჩამოწერეთ პასუხები ფლიპზარათზე.

- ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებით ხშირად ვსაუბრობთ პაციენტების მოტივაციის ნაკლებობაზე. ჩვენ დადებითი გავლენა გვაქვს თუ უარყოფითი პაციენტების მოტივაციაზე? რა გაგებით?

პასუხები განსხვავებული იქნება მსმენელების გამოცდილებისა და აღქმიდან გამომდინარე.

- რა შედეგები მოჰყვება დაბალხარისხიან მომსახურებას?

- კონტრაცეპტივების ნაკლებად გამოყენება გამოიწვევს აბოტის დიდ მაჩვენებელსა და მიტოვებულ ბავშვთა რაოდენობის გაზრდას.
- კონტრაცეპტივების გამოყენების შეწყვეტის მაღალი მაჩვენებელი
- გამოყენების ცუდი ტექნიკისა (ზოგიერთ მეთოდთან დაკავშირებით) და სათანადო და/ან სწორი ინფორმაციის ნაკლებობით გამოწვეული კონტრაცეპტივების არაეფექტურობა
- უსარგებლო განმეორებითი ვიზიტები (ცუდი ტექნიკისა და სათანადო და/ან სწორი ინფორმაციის ნაკლებობით გამოწვეული)

- მოთხრობილ ამბავში მოცემული: ბარიერები, ჩვენს სამედიცინო დაწესებულებებში არსებული ხელისშემშლელი მიზეზები და ჩვენი კლინიკების დადებითი დამახასიათებელი თვისებები. რომელ კატეგორიას მიაკუთვნებთ მათ?

- ურთიერთგაგება
- ზოგადი კლინიკური ატმოსფერო
- ტექნიკური ცოდნა და უნარ-ჩვევები
- რესურსების ხელმისაწვდომობა

მსმენელებს უთხარით, რომ ამ ტრენინგზე ყურადღება იქნება გამახვილებული ტექნიკურ ცოდნაზე, ურთიერთდამოკიდებულების ფაქტორებსა და კლინიკურ ატმოსფეროზე და ამ დონეზე

მომზადებულია ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) კავკასიის რეგიონალური ოფისის ფინანსური მხარდაჭერით (კონტრაქტი 114-A-00-03-00157-00) და ჯონ სნოუს კვლევისა და სწავლების ინსტიტუტის (JSI Research & Training Institute, Inc.) ურთიერთთანამშრომლობით

გაუმჯობესებული საკონსულტაციო უნარ-ჩვევები უფრო ხელმისაწვდომს გახდის ჩვენს მომსახურებას.

III-IV. ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების ხარისხი (30 წუთი)

ჰკითხეთ მსმენელთა ჯგუფს:

- თუ ჩვენ თავს ოჯახის დაგეგმვის მსურველ პაციენტებად წარმოვიდგენთ, როგორ განვმარტავთ ტერმინს „ხარისხი“ ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებულ ისეთ მომსახურებასთან მიმართებაში, რომლის მიღებაც გვსურს?

ის, თუ როგორ ლეზლობენ და ეპყრობიან პაციენტს.

აუხსენით მსმენელებს, რომ მსოფლიოს მასშტაბით ჩატარებულ გამოკვლევაში მონაწილე ოჯახის დაგეგმვის მსურველმა პაციენტებმა პაციენტის მიღებისა და მისი მოპყრობის ზოგადი ცნება განსაზღვრეს, როგორც **მომსახურების ხარისხის მნიშვნელოვანი ინდიკატორები**.

მონაწილეთა ყურადღება მიაპყარით ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების ხარისხისზე, *სახელმძღვანელო მსმენელთათვის*, გვ. 1-4. უთხარით მათ, რომ მსურველებს შეუძლიათ წაიკითხონ და კომენტარები გააკეთონ ინდიკატორებთან დაკავშირებით.

ჰკითხეთ მსმენელთა ჯგუფს:

- ვინ განსაზღვრავს არის თუ არა მომსახურება ხარისხიანი?

ზოგადად:

- სამედიცინო პირები განსაზღვრავენ, მომსახურების გაწევის ტექნიკური/კლინიკური ასპექტების უმეტესობა არის თუ არა სათანადო ხარისხის
- პაციენტები განსაზღვრავენ, მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული ურთიერთდამოკიდებულების (ანუ, როგორ ეპყრობიან მათ) ასპექტები არის თუ არა შესაბამისი

მონაწილეთა ყურადღება მიაპყარით ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებულ მომსახურებასთან მიმართებაში პაციენტის უფლებებზე, *სახელმძღვანელო მსმენელთათვის*, გვ. 5-7. უთხარით მათ, რომ მსმენელებს შეუძლიათ წაიკითხონ

და ახსნან, თუ რას ნიშნავს მათთვის თითოეული პაციენტის უფლება და ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებულ მომსახურებასთან მიმართებაში როგორ უნდა იქნეს დაცული ეს უფლებები. ჯგუფის სხვა მსმენელებს სთხოვეთ, შეავსონ პაციენტების უფლებების აღწერა და მათი სათანადოდ გამოყენება. აუხსენით მათ, რომ პაციენტთა ამ უფლებებს კიდევ შეეხებით ტრენინგის განმავლობაში.

ტრენერის დოკუმენტი:

ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების გაწევის ხელისშემშლელი მიზეზები (ამბავი)

მინდა მოგიტხროთ ანას ამბავი, რაც მას შეემთხვა ერთ-ერთ ჩვენს კლინიკაში, როდესაც ის ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მისაღებად მივიდა. (ყველაზე დიდი წარწერიანი ქალაქის ფურცელი გეჭიროთ წინ).

ანა არის 23 წლის. ის გათხოვილია და ჰყავს ერთი წლის გოგონა. ანას და მის ქმარს უჭირთ ცხოვრება: ანა ხილს ჰყიდის ბაზარში და მისი ქმარი კი მექანიკოსად მუშაობს.

რამდენიმე თვეა რაც ანას აწუხებს ფიქრი იმის თაობაზე, რომ ნებისმიერ დროს კვლავ შეიძლება დაორსულდეს, თუმცა ის არანაირ კონტრაცეპტულ მეთოდს არ იყენებს ორსულობის ასაცილებლად თავისი გოგონას დაბადების შემდეგ. ანას კარგად ესმის, რომ ცხოვრება კიდევ უფრო გართულდება, თუ ის ახლა დაორსულდება. ანამ ადგილობრივ ოჯახის დაგეგმვის კაბინეტს მიმართა გასულ კვირას, რათა რაიმე საშუალება მიეღო ორსულობის თავიდან ასაცილებლად.

როდესაც ანა კლინიკაში მივიდა, იქ უკვე რამდენიმე პაციენტი დახვდა მისული. მათ აგრძნობინეს ანას, რომ გარკვეული ხნის განმავლობაში იცდიდნენ და ამგვარად მასაც მოუწევდა დიდი ხნის განმავლობაში ლოდინი (მოხიეთ ფურცელს). დასაჯდომი ადგილი არ იყო, ამგვარად ანას ფეხზე დგომა მოუწია (მოხიეთ ფურცელს). დროდადრო ის ხედავდა, რომ ექიმი გაივლიდა-გამოივლიდა, მაგრამ მომლოდინე ქალებს არაფერს არ ეუბნებოდა (მოხიეთ ფურცელს); 90 წუთის ლოდინის შემდეგ ანა იძულებული იყო წასულიყო, რადგან უნდა ემუშავა, რათა ცოტაოდენი ფული ეშოვა. (მოხიეთ ფურცელს და გადააგდეთ დიდი წარწერა)

მეორე დღეს ანა კლინიკაში დაბრუნდა უფრო ადრე, მაგრამ ოდნავ გულგატეხილი (წინ დაიკავეთ მეორე წარწერა). მას უფრო ცოტა პაციენტი დახვდა, მაგრამ მაინც არ იყო დასაჯდომი ადგილი (მოხიეთ ფურცელს). ბოლოსდაბოლოს, რიგში ანაზე წინ მდგომმა ყველა პაციენტმა მიიღო კონსულტაცია და წავიდა და როგორც ჩანდა ანას რიგი მოვიდა. ექიმმა ანას ჩაუარა და სიგარეტს ეწეოდა 5 წუთის განმავლობაში (მოხიეთ ფურცელს). როდესაც ექიმმა ანა საკონსულტაციო ოთახში იხმო, მობილურ ტელეფონზე დაურეკეს და 15 წუთის განმავლობაში ლაპარაკობდა – ეს მისი ახლო მეგობარი უნდა ყოფილიყო, რადგან ექიმი იცინოდა და მასთან ლაპარაკი სიამოვნებდა (მოხიეთ ფურცელს). როგორც იქნა ექიმმა ჰკითხა ანას, თუ რა უნდოდა მას და ანამ თქვა „ორსულობისაგან თავდაცვის რაიმე საშუალება“. ექიმმა უთხრა „თქვენნაირი ქალებისათვის ყველაზე კარგი საინექციო კონტრაცეპტივებია“ (მოხიეთ ფურცელს), მისცა მას საინექციო საშუალება და უთხრა, რომ 3 თვეში დაბრუნებულიყო. ანა ეცადა აეხსნა, რომ ჰქონდა ვაგინალური გამონადენი, ქავილი და ტკივილი მუცლის არეში. ექიმმა ისე შეხედა ანას, რომ მან თავი ბინძურ ადამიანად ჩათვალა (მოხიეთ ფურცელს) და მას რამდენიმე აბი მისცა, რომ მიეღო. ანას არ ახსოვდა, რა უთხრა ექიმმა, თუ როგორ უნდა მიეღო ის აბები. (დახიეთ და გადააგდეთ მეორე წარწერა).

ორი თვის მანძილზე ანას არ ჰქონდა მენსტრუაცია. ის კვლავ წავიდა კლინიკაში (დაიკავეთ მესამე/ყველაზე პატარა წარწერა თქვენს წინ). ჩვეულებისამებრ მოცდის შემდეგ (მოხიეთ ფურცელს) ანამ ნახა ექიმი. როდესაც მან აუხსნა ექიმს, თუ რითი იყო შეწუხებული, ექიმმა უთხრა

მომზადებულია ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) კავკასიის რეგიონალური ოფისის ფინანსური მხარდაჭერით (კონტრაქტი 114-A-00-03-00157-00) და ჯონ სნოუს კვლევისა და სწავლების ინსტიტუტის (JSI Research & Training Institute, Inc.)

ურთიერთთანამშრომლობით

„თქვენ ქალები ყველა ერთნაირი ხართ. არ უსმენთ რას გეუბნებიან და მხოლოდ დროს გვაკარგვინებთ. მე გითხარით, რომ არ უნდა გენერვიულათ და სამი თვის შემდეგ დაბრუნებულიყავით.“ ანა წავიდა.....დაბნეული, შეშინებული და დაურწმუნებელი. (დახიეთ და გადააგდეთ მესამე წარწერა.)

თქვენ რომ ანა იყოთ, დაბრუნდებოდით იმ კლინიკაში?