

ҚР ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ МИНИСТРЛІГІ
С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА
УНИВЕРСИТЕТІ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РК
КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

Тақырыбы: Қазақстан мәтініне „сапаны жоғарылату” және „сапаны басқару”, сапа басқару үрдісі терминдерін енгізу

Орындаған: Хаметова Г

Факультет: МПД

Курс: 5

Тобы: 501-2

Тексерген: Жұмағазиева О.Ж

Жоспары

I.Кіріспе

Сапа концепциясы: анықтамасы мен құрылымы.

II.Негізгі бөлім

1. Сапаны жақсарту
2. Сапаны басқарудың тотальдық жүйесі.
3. Сапаны басқарудың әдістемесі.

III.Қорытынды

IV.Пайдаланған әдебиеттер

- Сапа – бұл бекітілген немесе болжанған қажеттіліктерді қанағаттандыру қабілетіне жататын объектінің сипатының толық жиынтығы.
- ДДҰ медициналық көмектің сапасын қалыптастыру жөніндегі қызметтің міндеттері мен мазмұнын анықтауда 4 компонент белгіленген:
 - 1.профессиялық функцияларды атқару.
 - 2.ресурстарды қолдану
 - 3.қауіп дәрежесін бақылау
 - 4.науқастын медициналық қызметке қанағаттылығы

Сапаны жақсарту типтері. Жақсарту екі типті болуы мүмкін:

- Ірі (жаңашылдық);
- Тұрақты шағын сериялы (үздіксіз жақсарту).
- **Ірі** немесе көлемді жақсарту екі әдіспен жүзеге асады: батыстық және жапондық. **Батыстық** идея әдісі жаңа технологияларды пайдалана отырып, жоғары сапалы өнімді шығару.
- **Жапондық жаңашылдық** әдіс бірнеше қызметкердің шығармашылығының нәтижесінде туындайды. Олар жақсартудың бір уақытта түпкілікті өзгеруін қамтамасыз етеді және ол үшін үлкен инвестицияны талап етеді. Жапондықтар мұндай жақсартуды KAIRVO деп атайды. Жаңашылдықтың негізгі көрсеткіштеріне: технологиялық құрастырулар (разработка), жаңа өнімнің болашағы, ұйымдық құрылымның жаңа өзгерістері жатады.

□ **Үздіксіз жақсарту** жапондық ойлау стилі, нақты жағдайды қадам артынан қадам жасай отырып, жетік меңгеруге қол созуден тұрады. Жақсартуға көптеген қызметкерлердің еңбек нәтижесінде қол жеткізуге болады. Бұл ретте, қаржылай инвестиция қажет емес. Олардың орнына, компанияның «бай» тәжірбиесі мен мамандарының жетіктілігі пайдаланылады.

Бүгінде дүние жүзінде менеджмент жүйелеріне талаптар белгілейтін бірнеше стандарт бар. Оларға ISO 9000 (сапа менеджмент жүйелері немесе СМЖ), ИСО 14000 (экологиялық менеджмент), OHSAS 18000 (өндіріс қауіпсіздігі және денсаулық сақтау), HASSP нормалары және ИСО 22000 (тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі), SA 8000 (әлеуметтік және этикалық менеджмент) стандарт топтамалары жатады. Шет елдерде 9000 сериялы ИСО стандарттары жабдықтаушының өнімі сапасын қамтамасыз ету жүйелерін бағалау үшін үлгілер ретінде сауда байланыстарын орнатқанда кеңінен қолданылды. Бұл ретте жүйенің ИСО стандарттарының талаптарына сәйкестігін белгілі кепілдік ретінде қарастырады, бұл өнімнің тұрақты сапасын қамтамасыз етуге жабдықтаушы жеткізуге, қамтамасыз етуге орнатылған талаптарды орындауға қабілеттілігін көрсетеді.

9000 сериялы ИСО ХС құрылымы



□ Сапа жүйесімен жұмыс үрдісінде келесіде сапа жүйесінің халықаралық стандарттарын әзірлеуде ИСО-да қолданылған негізгі түсініктер мен принциптер қалыптасты. Сапаны басқарудың, талаптардың айырмашылығы мен үйлесімділігін жоюдың сұрақтарын шешудің біркелкі тәсілдерін әзірлеу мақсатымен ИСО құрамындағы халықаралық деңгейде ТК 176 «Сапаны басқару және сапаны қамтамасыз ету» әзірленді, оның міндетіне 9000 сериялы ИСО халықаралық стандарттарын әзірлеу мен сапа жүйелерінің негізгі принциптерін стандарттау мен үйлестіру кіреді. 1987 ж. осы серияның алғашқы бес стандарттары жарияланды және сапаны қамтамасыз ету саласындағы ХС ИСО 8402 терминдер мен олардың анықтамаларының үш тілдік сөздігі әзірленді. 1994 ж. Өзгерістерді енгізгеннен кейін екінші нұсқасы пайда болды және қазіргі уақытта стандарттардың үшінші нұсқасы әзірленуде.

Сапаны басқарудың жалпы қызметтері:

- Сапа саласында саясатты анықтау мен жоспарлау;
- Сапа жөнінде жұмысты ұйымдастыру;
- Қызметкерді оқыту мен мотивация.

Сапаны басқарудың арнайы қызметтері:

- Стандарттау;
- Сәйкестікті растау;
- Өнімді сынау.

Сапаны басқаруды қамтамасыз ететін қызметтер:

- Құқықтық қамтамасыз ету;
- Ақпараттық қамтамасыз ету;
- Материалдық-техникалық қамтамасыз ету;
- Қаржылық қамтамасыз ету.

- Сапа менеджментінің қазіргі заманғы концепциясы өзінің негізінде келесідей негіз қалаушы принциптері бар: сапа – жобаның тұтас бөлінбейтін элементі; сапа – бұл дайындаушы емес, ол тұтынушының айтқаны; сапа жауапкершілігі адресті болуы тиіс; сапаны нақты арттыру үшін жаңа технологиялар қажет; сапаны тек кәсіпорынның барлық жұмысшыларының күш салуы арқылы арттыруға болады; үрдісті бақылау нәтижеден қарағанда тиімдірек; сапа жөніндегі саясат кәсіпорынның жалпы саясатының бөлігі болуы тиіс.
- Стандарттың жаңа нұсқасында (ИСО 9000:2000) кәсіпорынның сапаны басқару жүйесінің талаптары түрінде сапа менеджментінің сегіз негізгі принциптері қабылданған.

- 1 принцип. Тапсырыс берушіге «фокус». Ұйым тапсырыс беругілерге тәуелді және сол себепті ағымдағы және болашақтағы тапсырыс берушінің қажеттілігін түсінуі, тапсырыс берушінің сенімін артуға ұмтылуы тиіс.
- 2 принцип. Басшылық (лидерлік). Басшылар ұйымның мақсаты мен стратегиясын орнатады; олар жұмысшылардың кәсіптік қызметінің кеңістігін, ортасын құрып, ұстайды, бұл қызметкерге масқатқа жетуге қатысуына мүмкіндік береді.
- 3 принцип. Қызметкердің қатысуы (тартылу). Қызметкер – ұйымның ең негізгі байлығы; қызметкерлердің ұйым қызметіне саналы, белсенді қатысуы қосымша табыс береді.
- 4 принцип. Үрдістік тәсілдеме. Ресурстарды және қызметтерді басқару процесс ретінде қарастырылғанда, қалаған нәтижег қол жеткізу біршама тиімдірек. Үрдістік тәсілдеме ұйымға өзара байланыс қызметін орнатуға және байқауға көмектеседі.

- 5 принцип. Менеджментке жүйелік бағыт. Берілген мақсаттарға жеткенде өзара әрекет ететін процесстерді сәйкестендіру, түсіну және басқару ұйымның тиімділігін, экономикасын жақсартады.
- 6 принцип. Үздіксіз жақсарту. Қызметті үздіксіз жетілдіру ұйымның тұрақты мақсаты болуы тиіс.
- 7 принцип. Дерек негізінде шешімдер қабылдауға бағыт. Тиімді шешімдер мәліметтерді, ақпараттарды және құзыреттілікті фактологиялық талдауға негізделуі тиіс.
- 8 принцип. Жеткізушілермен өзара тиімді әріптестік. Ұйымдардағы сапаны басқарудың барлық процесстері нәтиженің мақсатынан бастап бағасына дейінгі толық қызмет кезеңін құрайтын қызметтерден тұрады.: мақсатты болжалдау, бағдарламалау (жоспарлау арқылы жобалау), бағдарламаны, талдауды және бақылауды (баға) жүзеге асыру.

Сапаны басқарудың тотальдық жүйесі.

- «Жалпыға ортақ сапа менеджменті» (TQM) мен «Жалпыға ортақ сапа менеджмент жүйесі» (Total Quality Management System (TQMS)) жайлы ұғымдары сапаны басқаруды дамытудың көрінісі болып табылады.
- TQM алғашқыда АҚШ-ң Қорғаныс Министрлігінде енгізілген болатын. «Total Quality Leadership» терминіндегі басқару әскери терминге қатысты емес және TQM «total quality» енгізу деген мағынаны білдірді
- «Total quality» терминінің нақты анықтамасы АҚШ-ң алдыңғы қатарлы 9 өнеркәсіп басшыларының бастамасымен басталып, 1992ж. Сапа проблемасымен айналысатын ғалымдар мен кеңес берушілердің тырысуымен бекітілген еді.
- Тоталды басқару өнімнің барлық өмірлік циклін, яғни зерттеу мен құрастыру, өндіру, шығару мен сатуға қатысты қызметтермен қамтамасыз етуде жалпыға ортақ жауапкершілікпен қамтамасыз етеді. Сонымен қатар, өндіріс бөлімшелерінде әртүрлі зерттеу мен жобалық интеграциялық формалар қолданылады.

«ДЖИТ» жүйесі.

- Бұл «өндіріс дәл уақытында» деген мағынан білдіретін, «just in time» ұйымның жаңа формасы. Түпкі немесе негізгі мағынасы: нөл қор, нөл бас тарту , *нөл ақау білдіреді.*
- Нақтырақ айтатын болсақ, ДЖИТ қажет уақытта, бөлшектердің өндіріс бөлімшелеріне жеткізудегі материалды қорларды азайту технологиясы болп табылады.

ДЖИТ жүйесіне ауысу немесе көшу— оңай мәселе емес. Бұл жүйе, өндірісті үйреншікті ұйымдастырудың негізгі 4 саласына қатты әсер етеді:

- материалды-техникалық жабдықтауды басқару;
- өндірістік отралықтың құрылымына;
- «тұтынушы-ұсынушы (поставщик)» қарым-қатынасына;
- «өндірісті тікелей басқару» қарым-қатынасына.

□ Пайдаланылған әдебиеттер:

- 1) «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы кодекс»
- 2) ҚР «Білім» туралы заңы
- 3) Об утверждении Правил аккредитации в области здравоохранения