

# Сапалы медициналық қызмет көрсетуде сапа менеджмент жүйесінің орны




2005-2010ж.ж. Қазақстан Республикасы денсаулық сақтауды дамыту және Мемлекеттік Бағдарламаны реформалаудың негізгі мақсаты медициналық көмекті халықаралық ережелерге сай ұйымдастыру.

Денсаулық сақтау басқаруын тиімді менеджмент көмегінсіз ұйымдастыру мүмкін емес. Барлық елдерде денсаулық сақтауды басқару тармақтарының негізгі механизмі сапалы медициналық қызмет көрсетілуін бақылау.

Медициналық қызмет аймағында бәсекелестікке жету үшін, халықаралық стандартқа және ҚР стандарттарына сай Сапа Менеджмент Жүйесі (СМЖ) енгізілді. СМЖ еңбектің ішкі кодексі ретінде, яғни Президент Жолдауында айтылғандай жүйелі жұмыс істеу әдістері , емдеу-профилактикалық жұмысты ұйымдастыру процестерін және жүйелердің қатынасының өзара байланысын жүйелі қарастыруға болады. ҚР Президенті Н.Ә.Назарбаев «Жүйелілік-біздің қазіргі заманда жақын 10 жылдықта алға қарай жылдам ұмтылудың негізгі формуласы» деді.

Бұл нормативтердің ерекшелігі- өнімнің тікелей деңгейіне талап қоймай, тұрақты және жоспарланған медициналық қызметтің сапасына, медициналық басқару ұйымының жүйесіне талап қояды, ISO 9001 стандарт сериясы көзқарасы бойынша науқастың жоспарлап күткен нәтижесі берген «өнім» сапалы деп қарастырылады.

Дәлел бойынша СМЖ медициналық ұйымның сапа менеджменті жүйесін , үздіксіз процесс және процедура арасындағы байланыс әрекетін, ұйымдастыру және техникалық шараларды, жоспар, мақсат, компетентті қызметкер, негізгі қаражат, құжаттар, яғни медициналық ұйымдастыру мақсатына жету үшін қажетті барлық заттарды қарастырады.



**ИСО 9000:2000 сериялы стандартына сәйкес құрылған сапа менеджментінің жүйесі – бұл кәсіпорынның қызметінің негізгі аспектілерін жарнамалайтын, құжаттардың құрылымды жинағының негізі болып табылатын басқарудың ішкі жүйесі.**

Денсаулық сақтау ұжымында СМЖ құрылуын және қызметінің негізін 8 қағида құрайды. Олар: тұтынушыға бейімделу, құрылым бөлімшелері басшыларының лидері, медицина қызметкерлері процесіне ірі маңызды ендіріс жасау, СМЖ сатыларын жүйелі реализациялау, менеджментті жүйелеп өзгерту, медициналық қызмет сапасын тұрақты жақсарту, шешім қабылдауда негізгі дәлеліге шынайы қарау, денсаулық сақтау ұйымының медициналық қызмет орталығымен өзара пайдалы қатынаста болуы.

2005 жылы халыққа медициналық қызмет көрсетуді ары қарай дамыту мақсатында алғаш рет республикада көп салалы клиника мүшелері Қ.А.Яссауи атындағы ХҚТУ Президенті профессор С.Ж. Пралиев қолдауымен ISO 9001-2000 халықаралық стандарттарына сай сапа менеджмент жүйесін дайындау және енгізуге шешім қабылдады. 2006 жылы Аймақаралық ассоциация ішінде Түрік Стандарттар Институты (TSE) алғаш рет медициналық ұйымдар арасында Қ.А.Яссауи атындағы ХҚТУ клиникасына 15.06.2006 жылы № КУ 4528/06 сапа сертификатын берді.

Сапа менеджмент жүйесін енгізу ерекшелігі, 9000 сериялы стандартқа сай денсаулық сақтау ұйымы Қ.А.Яссауи атындағы ХҚТУ клиникасындағы медициналық қызмет сапасын анықтайды. Қазіргі кезде халықаралық стандарттар ISO 9000 талаптарына сай бүкіл әлемде сапа менеджмент жүйесі белсенді енгізілуде. ISO 9001:2000 сериялы стандарттар «тұтынушы қанағаттануын күшейту» және сапа менеджмент жүйесі денсаулық сақтауды басқару процессінде соңғы нәтижеге нақты жетуіне назар аударады, және де барлық ұйым үшін, әртүрлі саладағы қолданылатын технология, басқа ерекшеліктері бар ұйымдардағы сапа менеджменті жүйесін құрудағы әмбебап негіз болып табылады.



## Барлық ұйымның бәсекелестігін бірінші кезекте не анықтайды?

Әрине, өнімді өндіру қабілеті немесе қызмет көрсетуі барлық тұтынушылардың талаптарын қанағаттандырып қоймай, сонымен қатар сапасын аса жоғарлату.

СМЖ басшылары мен қызметкерлер жұмысындағы барлық білім және дағдыларын, олардың әлеуметтік жағдайын және бәсекелестілігін жоғарлату мақсатында талап етеді. Басшылар қойылған мақсатқа жету үшін дамыту стратегиясында нақты мақсат және есепті жоспарлап, әрі әрекетін жоспарлап, орындалған жұмыстың бағасын сараптап анықтауы қажет.

Менеджмент жетістігі ұйымның нақты құрылған және келісілген мақсатына, барлық қызметкерлердің жеке немесе топталып қатысуына тікелей байланысты.

СМЖ сертификаттауына жоспарлы дайындалу-ISO енгізу жолындағы ең маңызды кезең»нің бірі.

Жүйеге ену жалпы мақсатты анықтайтын саясат болып табылады. Сапа жөніндегі саясат, мемлекеттік саясат және білім беру университетінің басшылығы саясатына сай дайындалады, онда тұтынушылар және ынталанған орта талаптарына сай міндеттер енгізіледі. Саясат жалпы болады, ал мақсат олардың жетістігіне сай өзгеріп отыруы тиіс. Мақсатқа жету үшін ұйымның барлық жұмысшылары біріге отырып жұмыс жасауы керек. Мақсат өлшенетін, шынайы, қол жететін және жалғасы бар болуы керек. Осыған сай мақсатқа жету жоспары дайындалады, онда қойылған мақсатқа оңай жету жолдары, аралық сынама жүргізу, сай ресурстар болуы қарастырылады. Әр жетістікке жету сатылары уақыты бекітілуі керек

**Жиі жағдайда қызметкерлер арасында мына сұрақ туындайды:  
клиникада СМЖ сертификаты болуы науқасқа не береді ?**

Бастысы- белгіленген уақыт ішінде тапсырушы талаптарын нақты және толық көлемде орындалуына, науқасқа көрсетілген көмек сапасына кепілдік береді, қызметкерлерге сенімін арттырады. Халықаралық стандарт ISO 9000 сериясын енгізу медициналық қызмет сапасын жүйелі бағалау және басқару, басқару тиімділігін сараптауға, сапасын жоғарлату мақсатында нақты шаралар қолдануға, өз шешімдерін қабылдауды бақылауға мүмкіндік береді.

Мамандандырылған СМЖ өзін бағалау емес, бірақ тұтынушы талаптарын қанағаттандыру және ұйымның бәсекелестігін тұрақты жоғарлату мақсатында орындалатын міндетті және құнды шаралар.

Бикелік істі дамыту стратегиясы әрқашан медицинаның өзгеретін парадигмасына сәйкес келуі, әлеуметтік қолжетімді болуы және халыққа медициналық көмек көрсетудің жоғары сапасына кепілдік беруі тиіс.

**Бикелік істегі менеджмент сапасы мен тиімділігін арттыру үшін:**

- менеджмент негіздерін меңгеру,
- құқықтық білім мен нормативтік құжаттандыруды,
- бикелік басшы қызметінің әкімшілігін,
- компьютерлендірілуін арттыру қажет.

## **Медициналық бике-басшы өз жұмысында қызметтің мынадай көпсалалы түрлеріне дайын болуы тиіс:**

- еңбек ұжымындағы әлеуметтік-психологиялық реттеу; пациенттің жеке қажеттіліктеріне бағдарланған бикелік үдерісті жүзеге асыру; педагогикалық және тәрбиешілік қызмет;
- ақпаратпен (оқу, анықтамалық, нормативтік, ғылыми) дербес жұмыс істеу;
- бикелік іс саласындағы ғылыми-практикалық зерттеулерді ұйымдастыру мен жүргізу.

**Бұл үшін менеджмент, менеджер, әкімші, кәсіпкер, басқару тәсілдерінің заманауи ерекшеліктері және басқалар сияқты түсініктер туралы ұғым болуы қажет.**

**Сондай-ақ:**

- менеджмент заңдары мен қағидаттары;
- денсаулық сақтаудағы басқару объектісі ретіндегі ұйым түсінігі;
- ұйымдағы еңбек сипаты мен басшы рөлі;
- ұжым мен оның құрылымы;
- ұйымның ақпараттық жүйесі;
- денсаулық сақтау менеджментінің орта факторлары болып табылатын биомедициналық және медициналық этика мен медициналық деонтология туралы ұғым болуы қажет.

## Медициналық бике-менеджер:

- менеджменттің мақсаттары мен міндеттерін;
  - менеджмент пен әкімшілік үдерісінің негізгі түсініктері мен терминдерін;
  - басқару қағидаттарын;
  - функцияларын, әдістерін, технологияларын:
- ақпараттық қамтамасыз етуді,
  - басқарудың автоматтандандырылған жүйелері жағдайларында материалдық-техникалық қамтамасыз етуді,
  - құқықтық қамтамасыз етуді (Қазақстан Республикасының әкімшілік басқаруды регламенттейтін нормативтік құқықтық актілерін);
- басқарушылық шешімдерді қабылдауға әсер ететін проблемалар мен факторларды ұтымды шешудің негізгі кезеңдерін;
  - жаңа медиатехнологияларды;
  - денсаулық сақтау мен бикелік істі басқарудағы үдерістік тәсілді білуі тиіс.

## Медициналық бике-менеджер:

- бикелік істегі басқару тетіктерін ұтымды пайдалана білуі;
- қызметкерлер қызметін үйлестіру мен өкілеттіліктер беруі;
- басқарудың тұрақсыздандыратын факторларын жоя білуі;
- сауатты ұйымдастырушы болуы, қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін ұтқыр жұмысшы топтарын құруы және мұндай топты басқара білуі, оның өкілдерінің құқықтарын қорғай және олардан міндеттерін орындауды талап ете білуі;
- сындық тұрғыда ойлауды меңгере білуі;
- SWOT-талдама жүргізе, бикелік персонал жұмысы тиімділігі жағдайларын талдай білуі тиіс.





**Strengths** ағылшын сөздерінен қысқарған— күшті жақтары,

**Weaknesses** — әлсіз жақтары,

**Opportunities** — мүмкіндіктері,

**Threats** — қауіптер.

Баламаларды салыстырудың жиі қолданылатын әдістерінің бірі.

## **Медициналық бике-менеджер мынадай негізгі дағдыларды меңгеруі тиіс:**

- **басқару аспаптары мен әдістерін қолдануды;**
- **медициналық қызметтер көрсетудің бәсекеге қабілеттілігін бағалауды;**
- **салауатты өмір салтын насихаттауды, аурулардың алдын алу іс-шараларын жүргізуді; ауани ынтымақтастықты; когнитивті жүктемені басқаруды;**
- **шешімді іске асыруды ұйымдастыру мен басқаруды;**
- **тікелей және кері байланысты; нәтижелерді бақылау мен бағалауды.**

## **Қорытынды**

Басқарудағы білімді, шеберліктер мен дағдылар кешенін меңгеру медициналық бике-менеджерге өндірістік-кәсіптік қызмет үдерісіндегі қатынастарға бағдарлануға, өзінің және ұжымның қатысу дәрежесі мен формаларын, міндеттерін, тұтастай алғанда қоғамда, денсаулық сақтау жүйесі мен медициналық ұйымда жаңадан қалыптасатын күрделі қатынастарда кәсіптік, басшылық және жеке жауапкершілік мөлшерін анықтауға мүмкіндік беруі мүмкін.