

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ
«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық
емес акционерлік қоғамы

Энергетика және машина жасау институты
Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

Маханбетұлы Дархан

Сапаны жақсарту бойынша іс-шараларды жетілдіру

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

6B07105– «Өнеркәсіптік инженерия»

Алматы 2024

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ
«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық
емес акционерлік қоғамы

Энергетика және машина жасау институты
Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ

Кафедра меңгерушісі,
техн. ғылым. канд.,

PhD докторы Ережелі Д.Е.
ДОПУЩЕН К ВАЩИТЕ 2024ж.

НАО «КазНИИ им.К.И.Сәтбаева»
Институт энергетики
и машиностроения

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: Сапаны жақсарту бойынша іс-шараларды жетілдіру

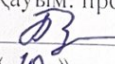
Орындаған

Маханбетұлы Д.



Пікір беруші
Әл-Фариби атындағы ҚазҰУ
профессоры м.ғ.д. м.ғ.к.
Алдияров А.У.
2024ж.

Ғылыми жетекші

Қауым, профессор х.ғ.к.

Баймаханов Ф.А.
« 10 » 06 2024ж.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ
«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық
емес акционерлік қоғамы

Энергетика және машина жасау институты
Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

БЕКІТЕМІН

Кафедра меңгерушісі,

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы
«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы
Институт энергетика және машиностроения
Ережел Д.Е.
2024ж.

Дипломдық жұмысты орындауға тапсырма
ТАПСЫРМА



- Білім алушы: Маханбетұлы Дархан
Тақырыбы: Сапаны жақсарту бойынша іс-шараларды жетілдіру
Университет ректорының «4 желтоқсан» 2023ж. №548-П/Ө бұйрығымен бекітілген
Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі:
Дипломдық жұмыстың бастапқы деректері: мекеме құжаттары
Дипломдық жұмыста қарастырылатын мәселелер тізімі:
- Сапаны арттыру жөніндегі қызметтің ағымдағы жай-күйін талдау
 - Үздік тәжірибелерді зерттеу
 - Қызметті жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу
 - Ұсынылған шаралардың тиімділігін бағалау

Дипломдық жұмысты дайындау

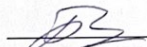
КЕСТЕСІ

Бөлім атауы, Қарастырылған мәселелер тізімі	Ғылыми жетекші мен кеңесшілерге көрсету мерзімдері	Ескерту
Сапаны арттыру жөніндегі қызметті жай-күйін талдау	01.02-27.02.2024ж.	Орындалды
Үздік тәжірибелерді зерттеу	28.02-10.04.2024ж.	Орындалды
Қызметті жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу	12.04-30.04.2024ж	Орындалды
Ұсынылған шаралардың тиімділігін бағалау	01.05-12.05.2024ж	Орындалды

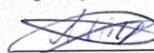
Аяқталға дипломдық жұмыс үшін, оған қатысты бөлімдерінің жұмыстарын көрсетумен,
кеңесшілер мен норма бақылаушының қойған қолдары

Бөлімдер атауы	Кеңесшілер, аты, әкесінің аты, тегі, (ғылыми дәрежесі, атағы)	Қол қойылған күні	Қолы
Дипломдық жұмыстың негізгі бөлімдері	Баймаханов Ғ.А., қауымдастырылған профессор х.ғ.к.	26.05.2024	
Норма бақылау	Жаракимбаева Г.Б., аға оқытушы	28.05.2024	

Ғылыми жетекші

 Баймаханов Ғ.А.

Білім алушы тапсырманы орындауға алды

 Маханбетұлы Д.

Күні « 26 » 05 2024ж

АНДАТПА

Бұл тақырып қалалық кардиологиялық орталығы бойынша сапа менеджменті жүйесінің жақсарту ісіне арналған. Зерттеудің мақсаты-сапа менеджменті жүйесінің қазіргі жағдайын зерттеу, оның халықаралық стандарттарға сәйкестігін анықтау (мысалы, ISO 9001) және жақсарту бағыттарын анықтау.

Талдау әдістеріне құжаттаманы зерттеу, қызметкерлермен сұхбат жүргізу, өндірістік процестерді талдау және тұтынушылардың кері байланысы кіреді. Зерттеу нәтижелерін кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесін оңтайландыру, бизнес-процестердің тиімділігін арттыру және тұтынушылардың қанағаттануын жақсарту үшін пайдалануға болады.

АННОТАЦИЯ

Данная тема посвящена улучшению системы менеджмента качества по городскому кардиологическому центру. Целью исследования является изучение современного состояния системы менеджмента качества, определение ее соответствия международным стандартам (например, ISO 9001) и определение направлений совершенствования. Методы анализа включают изучение документации, интервью с сотрудниками, анализ производственных процессов и отзывы клиентов. Результаты исследования могут быть использованы для оптимизации системы менеджмента качества на предприятии, повышения эффективности бизнес-процессов и повышения удовлетворенности клиентов.

ANNOTATION

This topic is devoted to improving the quality management system of the city cardiology center. The purpose of the study is to study the current state of the quality management system, determine its compliance with international standards (for example, ISO 9001) and identify areas for improvement. Analysis methods include examining documentation, interviewing employees, analyzing production processes, and customer feedback. The results of the study can be used to optimize the quality management system at the enterprise, improve the efficiency of business processes and increase customer satisfaction.

МАЗМҰНЫ

	КІРІСПЕ	7
1.1	Тақырыптың өзектілігін негіздеу	9
1.2	Зерттеудің мақсаттары мен міндеттері	10
1.3	Зерттеу әдістемесі	12
2	ӘДЕБИЕТКЕ ШОЛУ	14
2.1	Сапаны басқарудың теориялық негіздері	16
2.2	Қолданыстағы модельдер мен тәсілдерге шолу	18
2.3	Сапаны арттыру саласындағы ғылыми зерттеулерді талдау	21
3	САПАНЫ АРТТЫРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТТІҢ АҒЫМДАҒЫ ЖАЙ-КҮЙІН ТАЛДАУ	23
3.1	Зерттеу объектісінің сипаттамасы	25
3.2	Зерттеу объектісінде қолданылатын сапаны басқару әдістері мен құралдары	26
3.3	Мәселелер мен кемшіліктерді анықтау	29
4	ҮЗДІК ТӘЖІРИБЕЛЕРДІ ЗЕРТТЕУ	32
4.1	Сапаны жақсартудың табысты тәжірибесінің мысалдары	36
4.2	Салыстырмалы талдау және тәжірибені бейімдеу	38
5	ҚЫЗМЕТТІ ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҰСЫНЫСТАР ӨЗІРЛЕУ	40
5.1	Сапаны басқарудың жаңа тәсілдері мен әдістерінің тұжырымдамасы	40
5.2	Жақсартуларды енгізу бойынша практикалық қадамдар	46
5.3	Күтілетін нәтижелер және тиімділік көрсеткіштері	49
6	ҰСЫНЫЛҒАН ШАРАЛАРДЫҢ ТИІМДІЛІГІН БАҒАЛАУ	53
6.1	Бағалау әдістері мен критерийлері	53
6.2	Қызмет сапасына болжамды әсер ету	55
7	ҚОРЫТЫНДЫ	58
	ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	60

КІРІСПЕ

Үнемі өсіп келе жатқан бәсекелестік және өнімдер мен қызметтердің сапасына қойылатын талаптардың артуы жағдайында сапаны жақсарту жөніндегі қызметті жетілдіру мәселелері кез-келген заманауи ұйым үшін ерекше өзекті болып отыр. Сапаны жақсарту әртүрлі қызмет салаларындағы кәсіпорындар мен мекемелердің тұрақтылығы мен дамуының негізгі факторы болып табылады. Бұл ұйымның тиімділік пен процестерді оңтайландыруға деген ішкі қажеттіліктерін ғана емес, сонымен қатар олардың қанағаттануы мен адалдығын арттыра отырып, тұтынушылар мен тұтынушылардың өсіп келе жатқан үміттерін қанағаттандыруға деген ұмтылысын көрсетеді.

Бұл дипломдық жұмыстың мақсаты-сапаны басқарудың ағымдағы тәсілдері мен әдістерін талдау, сондай-ақ белгілі бір кәсіпорын немесе ұйым мысалында сапаны жақсарту бойынша қызметті жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Зерттеудің негізгі міндеті-сапаны басқару жүйесіндегі проблемалық аймақтарды анықтау және оларды оңтайландыру үшін тиімді шешімдерді ұсыну.

Қойылған мақсатқа жету үшін ғылыми талдау, салыстыру әдістері, сондай-ақ басқару шешімдерін қабылдауға негізделген көзқарасқа мүмкіндік беретін кейс-стади пайдаланылатын болады. Зерттеу сапаны басқару саласындағы отандық және шетелдік ғалымдардың жұмыстарын қоса алғанда, өзекті ғылыми әдебиеттерді талдаумен, сондай-ақ зерттелетін ұйымдардан тікелей алынған деректер мен материалдарды пайдаланумен нығайтылатын болады.

Бұл тақырып бойынша жұмыс сапаны басқару тәсілдерін теориялық тұрғыдан түсініп, жүйелеуге ғана емес, сонымен қатар ұйымның тиімділігін арттыру үшін іс жүзінде жүзеге асырылуы мүмкін практикалық ұсыныстарды ұсынуға мүмкіндік береді.

Сапаны жақсарту процесі өнімді немесе қызметтерді жақсартудың техникалық аспектілерін ғана емес, сонымен қатар ұйымдағы барлық процестерді оңтайландыруға бағытталған басқарушылық өзгерістерді де қамтиды. Бұл жұмыста қызметкерлерді ынталандыру және тарту аспектілеріне айтарлықтай назар аударылады, өйткені бұл кез-келген өзгерістерді сәтті жүзеге асыруда шешуші рөл атқаратын адами ресурс. Қызметкерлер арасында сапа мәдениетін қалыптастыру ғана емес, сонымен қатар жұмысты жақсарту бастамаларын ынталандыратын және қолдайтын ұйымдастырушылық ортаны құру маңызды.

Зерттеу сапа менеджменті жүйелеріндегі ағымдағы мәселелерді талдауды, сапаны жақсартуды тежейтін негізгі "қиындықтарды" анықтауды және оларды шешу үшін нақты басқару және технологиялық шешімдерді әзірлеуді қамтиды. Оның тиімділігі мен нарықтың өзгертін жағдайларына бейімделуін арттыру үшін басқару процесіне енгізілуі мүмкін инновациялық тәжірибелерге ерекше назар аударылатын болады.

Бұл жұмыс өзекті және маңызды, өйткені сапа кез-келген қызмет саласындағы негізгі бәсекелестік артықшылықтардың бірі болып табылады. Сапаны басқарудың тиімді стратегиялары мен тетіктері жоғары экономикалық нәтижелерге қол жеткізуге ғана емес, сонымен қатар компаниялардың тұрақты дамуына және қоғамның жалпы әл-ауқатының артуына ықпал етеді.

1 Тақырыптың негізгі түсініктемесі

1.1 Тақырыптың өзектілігін негіздеу

Нарықтық бәсекелестік жоғары деңгейге жетіп, тұтынушылар барған сайын хабардар және талапшыл болып келе жатқан қазіргі әлемде ұйымдар қызметінің сапасын арттыру тақырыбының өзектілігі даусыз. Жаһандану және технологиялық инновациялар жағдайында өнімдер мен қызметтердің сапасы кәсіпорындардың өмір сүруі мен дамуында шешуші факторға айналады. Сапаны басқаруға жеткіліксіз көңіл бөлу компанияның бәсекелестік жағдайының нашарлауына, клиенттердің адалдығының төмендеуіне және нәтижесінде кірістің төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Таңдалған диссертация тақырыбының өзектілігін негіздеу сонымен қатар процестер мен басқару тәсілдерін үнемі жетілдіруге уақыт талаптарымен расталады. Сапаны тиімді басқару өнімнің шығуын бақылаумен шектелмейді, ол стратегиялық жоспарлау, тәуекелдерді басқару, инновациялар, оқыту және персоналды дамыту аспектілерін қамтиды, бұл тақырыпты көп салалы және жан-жақты талдауды қажет етеді.

Сапаны жақсарту қызметін жетілдіру тек соңғы өнімді жақсарту үшін ғана емес, сонымен қатар ұйымның ішкі процестерін оңтайландыру үшін де қажет. Бұл жалпы тиімділікті арттыруға, шығындарды азайтуға және басқару шешімдерін жақсартуға ықпал етеді. Цифрландыру және жаңа технологияларды енгізу жағдайында сапаны басқарудың заманауи тәсілдерін бейімдеу жай ғана қажет емес, сонымен қатар нарықтағы өзектілікті сақтау үшін қажетті міндетке айналады.

Осылайша, бұл дипломдық жұмыстың тақырыбы практикалық және теориялық тұрғыдан өзекті болып табылады. Зерттеу компанияларға өз өнімдері мен қызметтерінің сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар сапаны басқаруды тиімдірек және бизнестің қазіргі жағдайына бейімдеуге көмектесетін ұсыныстарды әзірлеуге бағытталған.

Сонымен қатар, тақырыптың өзектілігі сапа стандарттарын арттыруға бағытталған әр түрлі елдердегі заңнамалық және нормативтік өзгерістермен күшейтіледі. ISO сияқты халықаралық стандарттар ұйымдардан сапаны басқарудың тиімді жүйелерін енгізуді талап етеді, бұл оларды оңтайландыру әдістері мен тәсілдерін зерттеуді ерекше маңызды етеді. Бұл тұрғыда сапаны жақсарту компанияның ішкі стратегиясының мәселесі ғана емес, сонымен қатар оның әлемдік экономикалық жүйеге сәтті интеграциялануының шарты болып табылады.

Сонымен қатар, тақырыптың өзектілігі технологияның үздіксіз дамуымен және сапаны басқару процестерін жақсарту үшін пайдалануға болатын жаңа деректерді талдау құралдарының пайда болуымен ерекшеленеді. Үлкен деректерді (big data), жасанды интеллект пен машиналық оқытуды қолдану

нақты уақыттағы процестерді бақылау мен талдаудың жаңа перспективаларын ашады, бұл ұйымдарға сапаны басқару бойынша негізделген және жедел шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Сондай-ақ, нарықтық жағдайлардың белгісіздігі мен өзгергіштігінің жоғары деңгейімен сипатталатын қазіргі экономикалық ахуалды ескере отырып, сапаны басқарудың дәстүрлі тәсілдері қайта қарауды және бейімделуді қажет ететіні анық. Жаңа экономикалық шындық компаниялардан сапаны басқаруға неғұрлым икемді және инновациялық көзқарасты талап етеді, бұл осы саладағы зерттеуді өте перспективалы және тез өзгеретін жағдайларға тиімді жауап бере алатын мамандарды даярлау үшін қажет етеді.

Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, бұл дипломдық жұмыстың тақырыбы сапаны басқару саласындағы заманауи тенденцияларды көрсетіп қана қоймай, сонымен қатар тұрақты және бәсекеге қабілетті бизнес-ортаны қалыптастыруға ықпал ете отырып, осы пәннің теориялық және практикалық аспектілерін дамытуға айтарлықтай үлес қосады.

1.2 Зерттеудің мақсаттары мен міндеттері

Бұл дипломдық жұмыстың негізгі мақсаты-белгілі бір ұйымның мысалында сапаны жақсарту бойынша іс-шаралар кешенін әзірлеу және сынақтан өткізу. Бұл мақсат келесі міндеттерді шешуді білдіреді:

1. Сапаны басқарудың теориялық негіздерін зерттеу. Қолданыстағы теорияларға, модельдерге және сапаны басқару тәсілдеріне аналитикалық шолу жасаңыз. Олардың қазіргі ұйымдастырушылық және технологиялық шындықтар контекстінде қолданылуы мен тиімділігін бағалау.
2. Таңдалған ұйымдағы сапаны басқарудың қолданыстағы жүйесін талдау. Ағымдағы сапа менеджменті процедуралары мен процестерінің күшті және әлсіз жақтарын анықтаңыз. Сапа деңгейінің жоғарылауын тежейтін негізгі проблемалар мен кемшіліктерді анықтаңыз.
3. Үздік тәжірибелер мен үздік тәжірибелерді зерттеу. Басқа ұйымдар мен салалардың табысты жағдайларын зерттеу, белгілі бір тәсілдер мен технологияларды енгізу сапаның жақсаруына және жалпы тиімділікке қалай әсер еткенін талдау.
4. Сапа менеджменті жүйесін жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу. Жүргізілген талдау негізінде сапаны арттыру жөніндегі қызметтің басқарушылық, технологиялық және процестік аспектілерін оңтайландыру бойынша нақты ұсынымдар мен шаралар әзірлеу.
5. Ұсынылған жақсартулардың ықтимал тиімділігін бағалау. Әзірленген ұсыныстарды іске асырудың ықтимал экономикалық және ұйымдастырушылық салдарын талдау. Жақсартуларды енгізгеннен кейін сападағы өзгерістерді өлшеу және бақылау әдістерін ұсыныңыз.

6. Тәжірибеде әзірленген іс-шараларды сынақтан өткізу (мүмкін болса). Таңдалған шешімдерді олардың практикалық тиімділігі мен тиімділігін тексеру үшін ұйымның қызметіне пилоттық енгізу.
7. Сапаны бағалау критерийлерін тұжырымдау. Ұсынылған жақсартулар енгізілгенге дейін және одан кейін сапа деңгейін бағалау үшін пайдаланылуы мүмкін негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) анықтаңыз. Бұл енгізілген өзгерістердің әсерін жүйелі түрде бағалауға мүмкіндік беретін кешенді мониторинг жүйесін әзірлеуді қамтиды.
8. Қызметкерлерді оқыту және дамыту. Сапаны басқарудың жаңа тәсілдері мен технологияларын ескере отырып, қызметкерлерді оқыту бағдарламалары бойынша ұсыныстар әзірлеу. Бұл бағыт қызметкерлердің біліктілігін арттыруды ғана емес, сонымен қатар сапаны үздіксіз жақсартуға бағытталған корпоративтік мәдениетті қалыптастыруды көздейді.
9. Сыртқы ортаның қызмет сапасына әсерін талдау. Сыртқы орта факторларының (экономикалық, заңнамалық, әлеуметтік және технологиялық) ұйымдағы сапаны басқару процестеріне қалай әсер ететінін зерттеу. Басқарушылық стратегиялар мен тәсілдерді түзетуді қажет етуі мүмкін өзгерістерге бейімделуге ерекше назар аударыңыз.
10. Сапаны басқарудағы болашақ тенденцияларды болжау. Ағымдағы тенденциялар мен зерттеу деректерін талдау негізінде жақын болашақта сапа менеджментін дамытудың мүмкін бағыттарын болжау. Бұл сапаны басқару стратегияларында шешуші болуы мүмкін жаңа технологияларды, әдістерді және тәсілдерді бағалауды қамтиды.

Кесте №1. "Сапаны арттыру жөніндегі қызметті жетілдіру" тақырыбы бойынша дипломдық жұмыстың құрылымы

Бөлім	Мақсаттары мен міндеттері	Іске асыру әдістері
Кіріспе	Зерттеудің өзектілігі мен мақсаттарын анықтаңыз	Аналитикалық шолу
Әдебиетке шолу	Сапаны басқарудың теориялық негіздерін талдау	Дереккөздерге жүйелі шолу
Ағымдағы жағдайды талдау	Сапа менеджменті жүйесіндегі проблемаларды анықтау	Эмпирикалық талдау, сұхбат, сауалнама
Үздік тәжірибелерді зерттеу	Сапаны басқарудың сәтті жағдайларын зерттеу	Кейс-стади, салыстырмалы талдау
Ұсыныстарды әзірлеу	Басқару жүйесін жақсарту бойынша шаралар ұсыну	Модельдерді әзірлеу, жоспарлау
Тиімділікті бағалау	Ұсынылған жақсартулардың нәтижелілігін бағалау	Сандық және сапалық бағалау әдістері
Қорытынды	Қорытындылау және тұжырымдау	Алынған деректерді синтездеу

Бұл міндеттер сапаны басқару саласындағы проблемалар мен тәсілдерді теориялық тұрғыдан түсініп қана қоймай, сонымен бірге белгілі бір ұйымдағы процестерді жақсарту үшін алған білімдерін іс жүзінде қолдануға көмектеседі.

1.3 Зерттеу әдістемесі

Бұл диссертациядағы әдіснамалық тәсіл алынған нәтижелердің ғылыми негізділігі мен практикалық қолданылуын қамтамасыз ету үшін таңдалады. Әдістеменің негізі-деректерді жан-жақты талдауға және негізделген қорытындылар алуға мүмкіндік беретін сапалық және сандық зерттеу әдістерінің жиынтығы.

1. Әдеби шолу: теориялық негіздерді және сапа менеджменті саласындағы қолданыстағы зерттеулерді зерттеу үшін әдебиеттерге жүйелі шолу жасау. Бұл кезең ғылыми мақалаларды, кітаптарды, есептерді және басқа дереккөздерді талдауды қамтиды, бұл зерттеудің ғылыми контекстін анықтауға және білімдегі олқылықтарды анықтауға мүмкіндік береді.
2. Эмпирикалық зерттеу:
 - Кейс-стади (Case Study): сапаны жақсарту бағдарламаларын сәтті жүзеге асырған ұйымдардағы нақты жағдайларды зерттеу. Бұл табыстың негізгі факторларын және ықтимал қолданылатын тәжірибелерді анықтайды.
 - Сауалнама: ұйымдардың қызметкерлері мен менеджерлерінен сауалнамалар арқылы олардың сапаны басқарудың қазіргі әдістерін қабылдауын және ұсынылған өзгерістерді бағалау үшін бастапқы деректерді жинау.
 - Сұхбат: ішкі процестер мен қиындықтарды терең түсіну үшін негізгі мүдделі тараптармен құрылымдық және жартылай құрылымдалған сұхбаттар жүргізу.
3. Сандық талдау:
 - Статистикалық деректерді өңдеу: статистикалық статистиканы, корреляциялық және регрессиялық талдауларды қоса алғанда, жиналған деректерді талдау үшін статистикалық әдістерді пайдалану. Бұл сапа деңгейіне әртүрлі факторлардың өзара байланысы мен әсерін бағалауға мүмкіндік береді.
 - Модельдеу: ұсынылған жақсартуларды енгізудің ықтимал нәтижелерін болжау үшін математикалық және имитациялық модельдеуді қолдану.
4. Деректер триангуляциясы: қорытындылардың сенімділігін арттыру үшін әртүрлі зерттеу әдістерінің нәтижелерін біріктіру. Бұл тәсіл әртүрлі перспективаларды қарастыруға мүмкіндік береді және зерттеудегі субъективті бұрмалану қаупін азайтады.

5. Этикалық ойлар: деректерді жинау және талдау процесінде этикалық ережелерді сақтау, зерттеуге қатысушылардың құпиялылығы мен анонимділігін қамтамасыз ету.

Бұл әдістеме жұмыстың жоғары ғылыми деңгейін және нәтижелердің практикалық маңыздылығын қамтамасыз ете отырып, сапаны басқарудың қолданыстағы жүйесін талдауға және оны жақсарту бойынша негізделген ұсыныстарды әзірлеуге жан-жақты қарауға мүмкіндік береді.

Зерттеу әдістемесінің тақырыбын жалғастыра отырып, деректерді жинау және талдау принциптеріне назар аудару керек, оған мыналар кіреді:

6. Деректерді талдау бағдарламалық құралы: SPSS, Stata, R немесе Python сияқты деректерді өңдеу және талдау үшін озық бағдарламалық шешімдерді пайдалану. Бұл құралдар күрделі статистикалық сынақтарды жүргізуге, деректерді визуализациялауға және сценарийлерді модельдеуге мүмкіндік береді, бұл зерттеу нәтижелерінің дәлдігі мен сенімділігін арттыруға көмектеседі.
7. Пилоттық зерттеу: ұсынылған жақсартулардың негізгі элементтерін алдын ала зерттеу немесе пилоттық тестілеу жүргізу. Бұл әдістерді толық көлемде енгізбес бұрын олардың практикалық өнімділігі мен тиімділігін тексеруге, сондай-ақ алынған кері байланысты ескере отырып, тәсілдерді бейімдеуге мүмкіндік береді.
8. Сарапшылардың кері байланысы: әзірленген әдістемелерді бағалау және оларды жақсарту бойынша ұсыныстар алу үшін сапаны басқару саласындағы сарапшылармен үнемі өзара әрекеттесу. Бұл семинарларды, дөңгелек үстелдерді немесе сараптамалық панельдерді ұйымдастыруды қамтуы мүмкін.
9. Сценарийді талдау: ұсынылған жақсартулардың ұйым қызметіне әсер етуінің әртүрлі сценарийлерін әзірлеу және талдау. Бұл ықтимал тәуекелдер мен пайданы бағалауға, сондай-ақ өзгерістерді жүзеге асыру процесінде ықтимал мәселелерге дайындалуға көмектеседі.
10. Ұзақ мерзімді бақылау және бағалау: енгізілген жақсартуларды ұзақ мерзімді бақылау тетіктерін белгілеу. Бұған өзгерістердің тиімділігін және олардың ұйымның жалпы жұмысына әсерін үнемі бағалау үшін индикаторлар жүйесін әзірлеу кіреді.

Бұл әдістер мен тәсілдер зерттеудің өзектілігі мен қолданбалы құндылығын қамтамасыз ете отырып, терең және жан-жақты талдауға негіз жасайды. Деректерді жинау мен талдауға көп деңгейлі тәсілді қолдану нәтижелердің жоғары сенімділігі мен сенімділігіне қол жеткізуге көмектеседі, бұл диссертацияны сәтті қорғаудың кілті болып табылады.

Жоғарыда аталған әдістерден басқа, зерттеу әдістемесінде тұжырымдардың ғылыми негізділігіне кепілдік беруге көп көңіл бөлінеді. Бұған зерттелетін құбылыстарды сипаттауға және талдауға ғана емес, сонымен қатар әртүрлі айнымалылар арасында себеп-салдарлық байланыстар орнатуға мүмкіндік беретін сапалық және сандық деректерді біріктіру арқылы қол

жеткізіледі. Зерттеудің маңызды құрамдас бөлігі сонымен қатар әртүрлі көздерден алынған ақпаратты кросс-тексеру арқылы алынған деректерді тексеру болып табылады.

Әдістеме ұсынылған гипотезаларды растаудың қатаң процедурасын қамтиды. Бұл деректерді түсіндіру кезінде туындауы мүмкін қателер мен біржақтылық мүмкіндігін азайту үшін жасалады. Қолданылатын аналитикалық құралдар көптеген ақпаратты өңдеуге мүмкіндік береді, бұл зерттелетін мәселелерге кең шолу жасайды және мәселеге объективті көзқарасты қалыптастыруға ықпал етеді.

Осылайша, таңдалған зерттеу әдістемесі зерттелетін тақырыпты жан-жақты және терең түсінуге ықпал етеді, бұл қызмет сапасын жақсарту үшін тиімді және инновациялық шешімдерді әзірлеудің кілті болып табылады. Бұл өз кезегінде ұйымның бәсекеге қабілеттілігін арттыруға және оның нарықтағы стратегиялық жағдайын жақсартуға ықпал етеді.

2 ӘДЕБИЕТКЕ ШОЛУ

Бұл диссертациядағы әдеби шолу сапаны басқару саласындағы теориялық негіздер мен практикалық тәсілдерді зерттеуге және талдауға бағытталған. Бұл бөлімнің негізгі мақсаты-бар зерттеулер мен әзірлемелерді анықтау және жүйелеу, сондай-ақ осы зерттеу барысында толтырылуы мүмкін ғылыми әдебиеттердегі олқылықтарды анықтау.

Тарихи контекст: шолу ерте теориялардан бастап Total Quality Management (TQM), Lean Manufacturing және Six Sigma сияқты заманауи тәсілдерге дейінгі сапа тұжырымдамаларының тарихи дамуынан басталады. Бұл шолу сапа менеджменті туралы көзқарастардың қалай дамығанын және бұл өзгерістерге қандай факторлар ықпал еткенін түсінуге көмектеседі.

Теориялық модельдер мен шеңберлер: әрі қарай сапаны басқарудың әртүрлі теориялық модельдері қарастырылады. Деминг, Джуран және Кросби сияқты осы саладағы негізгі авторлардың жұмыстары және олардың сапа менеджменті әдістемелерін дамытуға қосқан үлестері талданады. Сапаны жақсартуда практикалық мәселелерді шешу үшін әртүрлі теориялық тәсілдерді қалай қолдануға болатынын зерттеу маңызды.

Заманауи зерттеулер: әр түрлі салалардағы сапаны басқарумен байланысты соңғы ғылыми жұмыстар қамтылған. Бұған сапаны статистикалық бақылауды, сапаны қамтамасыз ету бағдарламаларын және сапаны басқару процестеріне ақпараттық технологияларды енгізуді қоса алғанда, әртүрлі құралдар мен әдістердің тиімділігін зерттеу кіреді.

Сыни талдау: бөлімде бар зерттеулерге сыни талдау жасалады, олардың күшті және әлсіз жақтары анықталады. Бұл қазіргі тәсілдердің кемшіліктерін

анықтап қана қоймай, әрі қарайғы зерттеулердің бағыттарын тұжырымдауға мүмкіндік береді.

Әдебиеттегі олқылықтар: әдеби шолудың соңында осы зерттеу толтыруға тырысатын бар зерттеулердегі олқылықтар талқыланады. Бұл сапаны басқарудың тиімділігін бағалаудың жаңа әдістері, корпоративтік мәдениеттің сапаға әсерінің зерттелмеген аспектілері немесе қолданыстағы модельдерді цифрландыру жағдайларына бейімдеу қажеттілігі болуы мүмкін.

Осылайша, әдеби шолу дипломдық жұмыстың теориялық негізін қалыптастырып қана қоймайды, сонымен қатар теориялық білімді нақты ортада практикалық қолдану бағыттарын көрсетеді, бұл зерттеудің маңыздылығы мен өзектілігін арттырады.

Әдеби шолу бөлімдерін егжей-тегжейлі талдау

Тарихи контекст

Сапа менеджментінің тарихы қолөнершілер өз өнімдерінің сапасын жеке бақылайтын қолөнер өндірісінің дәуірінде басталады. Өнеркәсіптің дамуымен сапаны жүйелі басқаруға назар аударыла бастады. Бұл процестің маңызды кезеңдеріне Екінші дүниежүзілік соғыс кезінде сапа стандарттарын енгізу, 20 ғасырдың ортасында Total Quality Management тұжырымдамаларын әзірлеу және 20 ғасырдың аяғында халықаралық ISO стандарттарын енгізу кіреді. Бұл эволюцияны түсіну қазіргі заманғы сапа тәсілдерін және олардың жұмыс істеу принциптерін түсінуге көмектеседі.

Теориялық модельдер мен кадрлар

Бұл бөлімде сапаны басқарудың негізгі теориялық тәсілдері талданады. Сияқты ғалымдардың еңбектеріне ерекше назар аударылады в.Эдвардс Деминг, сапаны басқарудың 14 қағидасын ұсынған және Джозеф Джуран, "сапа спиралы" тұжырымдамасымен танымал. Бұл теориялар мен әдістер көптеген заманауи тәжірибелердің негізін қалады, соның ішінде сапаны Стратегиялық жоспарлау және үздіксіз инновациялар арқылы бизнес-процестерді жақсарту.

Заманауи зерттеулер

Сапаны басқарудың заманауи ғылыми жұмыстары көбінесе жасанды интеллект және үлкен деректер сияқты жаңа технологияларды сапаны бақылау және басқару процестеріне біріктіруге бағытталған. Болжалды сапаны талдау және бақылау процестерін автоматтандыру үшін машиналық оқыту сияқты әдістердің тиімділігі мен әлеуеті зерттеледі. Бұл зерттеулер технологиялық инновациялар дәстүрлі тәсілдерді қалай өзгерте алатынын және сапаны басқаруды тиімдірек және бейімделгіш ететінін көрсетеді.

Сыни талдау

Әдебиеттерді сыни талдау зерттелген тәсілдердің күшті жақтарын ғана емес, олардың шектеулерін де анықтауға мүмкіндік береді. Мысалы, сапаны басқарудың көптеген классикалық әдістері тез өзгертін технологиялық және нарықтық жағдайларда тиімсіз болуы мүмкін. Сын Бизнесінің заманауи талаптарына сәйкес келетін жаңа, икемді әдістерді әзірлеу қажеттілігін негіздеуге көмектеседі.

Әдебиеттегі олқылықтар

Әдеби шолудың соңында қолданыстағы зерттеулердегі толтырылмаған олқылықтар талқыланады. Осындай олқылықтардың бірі көп мәдениетті компанияларда Корпоративтік мәдениеттің басқару сапасына әсері туралы зерттеулердің болмауы болуы мүмкін. Сондай-ақ, қызметкерлердің қанағаттану деңгейі мен шығарылатын өнімнің немесе көрсетілетін қызметтердің сапасы арасындағы байланыс жиі зерттелмеген болып қалады. Мұндай олқылықтарды анықтау және талдау жұмыстың теориялық негізін байытып қана қоймай, практикалық ұсыныстарды қалыптастыруға ықпал етеді.

Бұл егжей-тегжейлі әдеби шолу қолданыстағы тәсілдерді терең түсінуге мүмкіндік береді және диссертацияны өзекті және мағыналы ететін әрі қарай зерттеу мен практикалық қолданудың мүмкін бағыттарын анықтайды.

2.1 Сапаны басқарудың теориялық негіздері

Сапа менеджментінің теориялық негіздері ұйымдардағы Сапа менеджментінің әдістері мен стратегияларын түсіну және дамыту үшін негіз құрайды. Бұл бөлімде біз қазіргі заманғы сапа менеджментінде басты рөл атқаратын негізгі ұғымдарды, теориялар мен модельдерді қарастырамыз.

Total Quality Management (TQM) тұжырымдамасы:

TQM-бұл сапаны басқарудың интеграцияланған тәсілі, ол ұйымдастырушылық қызметтің барлық аспектілерін үздіксіз жақсартуға баса назар аударады. Бұған тек өнімдер мен қызметтер ғана емес, сонымен қатар олар жасалатын және жеткізілетін процестер де кіреді. TQM негізгі принциптеріне клиентке бағдарлану, барлық қызметкерлерді толық тарту, процестік тәсіл және үздіксіз жақсарту кіреді.

PDCA Деминг шеңбері (жоспар-тексеру-әрекет):

В. Эдвардс Деминг әзірлеген PDCA процесті басқарудың және сапаны үздіксіз жақсартудың негізгі құралы болып табылады. Бұл цикл ұйымдарға өзгерістерді (жоспарды) жоспарлауға, оларды жүзеге асыруға (Do), нәтижелерді тексеруге (Check) және жақсартуларды тұрақты негізде (Act) енгізуге көмектеседі.

Джуранның сапа принциптері:

Джозеф Джуран сапаны жоспарлауды, сапаны бақылауды және сапаны жақсартуды қамтитын "Джуран трилогиясы" тұжырымдамасын ұсынды. Бұл элементтер бірге тиімділікті арттыруға және сапаны жүйелі басқару арқылы шығындарды азайтуға көмектесетін басқару жүйесін құрайды.

Жетілу сапасының модельдері:

СММІ (Capability Maturity Model Integration) және EFQM (European Foundation for Quality Management) сияқты модельдер ұйымдардағы сапаны басқару процестерінің жетілу деңгейін бағалау үшін негіз береді. Бұл модельдер жақсарту бағыттарын анықтауға және тиімділік пен сапаны жақсарту Стратегияларын жасауға көмектеседі.

Six Sigma саласындағы зерттеулер:

Six Sigma-бұл процестердегі ақауларды ең төменгі деңгейге дейін азайту үшін статистикалық әдістерді қолданатын әдістеме. Статистикалық талдау принциптеріне сүйене отырып, Six Sigma өндірістік және бизнес-процестердің сапасы мен тиімділігін жақсартуға, шығындарды азайтуға және тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыруға көмектеседі.

Бұл теориялық негіздер сапаны басқарудың күрделі мәселелерін түсінуге негіз жасайды және нақты бизнес орталарында тұжырымдамаларды іс жүзінде қолданудың маңызды нүктесі болып табылады. Осы теорияларды түсіну және қолдану ұйымдарға өздерінің ерекше жағдайлары мен қажеттіліктеріне бейімделген тиімді сапа менеджменті жүйелерін құруға мүмкіндік береді.

1. Total Quality Management (TQM) тұжырымдамасы

Total Quality Management (TQM) — бұл барлық деңгейдегі өнімдер мен қызметтердің сапасын жақсартуға бағытталған ұйымдастырушылық басқарудың кешенді тәсілі. TQM тәсілі бірнеше негізгі принциптерге негізделген:

Клиентке бағдарлану: ұйымның барлық әрекеттері клиенттің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталуы керек. Бұл тұтынушылардың ағымдағы сұрауларына жауап беруді ғана емес, сонымен қатар олардың болашақ қажеттіліктерін болжауды білдіреді.

Барлық қызметкерлерді тарту: TQM әр қызметкердің басқару құрамынан бастап атқарушы буынға дейінгі сапаны жақсарту процестеріне белсенді қатысуын талап етеді.

Процесс тәсілі: сапаны жақсарту ұйымдағы барлық процестерді үнемі жетілдіру ретінде қарастырылады. Бұған процедураларды стандарттау және негізгі көрсеткіштерді үнемі бақылау кіреді.

Үздіксіз жақсарту: кайзен Стратегиясы немесе үздіксіз жақсарту — TQM шеңберіндегі әрбір әрекеттің тұрақты мақсаты.

2. PDCA Деминг шеңбері (жоспар-тексеру-әрекет)

PDCA-сапаны үздіксіз жақсарту үшін процестерді басқарудың итерациялық әдісі. Оған төрт кезең кіреді:

- Plan (жоспарлау): сапа талаптарына сәйкес нәтижеге жету үшін қажетті мақсаттар мен процестерді анықтау.
- Do (орындау): процестерді жүзеге асыру.
- Check (тексеру): күтулер мен мақсаттарға қатысты орындалған процестер мен нәтижелерді бақылау және бағалау.
- Act (әрекет): тексеру кезеңінің нәтижелеріне негізделген процестерді жақсарту үшін әрекеттерді енгізу.

3. Джуранның сапа принциптері

Джозеф Джуран "Джуран трилогиясы" деп аталатын тұжырымдаманы жасады, оған мыналар кіреді:

- Сапаны жоспарлау: анықтау тұтынушылар кім және олар шынымен не қажет, осы қажеттіліктерді қанағаттандыра алатын өнімдерді әзірлеу.
- Сапаны бақылау: нақты өнімділікті бағалау, оны мақсаттармен салыстыру, мақсаттардан ауытқу себептерін іздеу және талдау негізінде әрекет ету.
- Сапаны жақсарту: белгілі бір кемшіліктерге әкелетін процестерді жақсарту үшін шаралар жасау.

4. Жетілу сапасының модельдері

СММІ және EFQM сияқты жетілу модельдері ұйымдарға олардың жүйелері мен процестерін бағалауға және жақсартуға құрылымдық көзқарас береді:

- СММІ (Capability Maturity Model Integration): ұйымдарға өз процестерін дамытуға және жетілдіруге көмектеседі. Модель процестердің жетілуін бастауыштан оңтайландыруға дейінгі бес деңгей бойынша бағалайды.
- EFQM (European Foundation for Quality Management): ұйымның өнімділігін жақсартуға бағытталған бірқатар критерийлер бойынша Өзін-өзі бағалауға негізделген.

5. Six Sigma саласындағы зерттеулер

Six Sigma-бұл процестердің өзгергіштігін төмендетуге және сапаны жақсартуға бағытталған әдістеме:

Ақаулардың немесе қателіктердің себептерін анықтау және жою үшін статистикалық құралдарды қолдану.

Әр түрлі сертификаттау деңгейлері бар мамандар (Green Belts, Black Belts, Master Black Belts) басқаратын жетілдіру жобаларын ұйымдастыру.

Бұл теориялық негіздер өз өнімдері мен қызметтерінің ерекше сапасына ұмтылатын ұйымдар үшін көптеген стратегиялар мен құралдарды қамтитын заманауи Сапа менеджментінің негізі болып табылады.

2.2 Қолданыстағы модельдер мен тәсілдерге шолу

Сапаны жақсарту қызметін жақсарту бойынша зерттеу аясында осы салада қолданылатын әртүрлі модельдер мен тәсілдерге назар аудару қажет. Бұл модельдер ұйымдарға сапаны басқару бойынша күш-жігерін құрылымдауға көмектеседі және үздіксіз жетілдіру үшін әдістемелік негіз береді.

1. Total Quality Management (TQM)

TQM-бұл ұйымдастырушылық қызметтің барлық аспектілерінде сапа мәдениетін құруға бағытталған кешенді тәсіл. TQM негізгі элементтеріне үздіксіз жақсарту, нөлдік ақауларға ұмтылу, қызметкерлерді толық тарту және тұтынушы талаптарын барлық процестерге біріктіру кіреді.

2. Lean Management

Lean-бұл тұтынушылардың қажеттіліктерін барынша қанағаттандыра отырып, өндірістік және бизнес-процестердегі қалдықтарды азайтуға

бағытталған тәсіл. Ол сияқты құралдар мен әдістерді қамтиды 5S, Kaizen (үздіксіз жетілдіру), және Just-In-Time (JIT) өндіріс.

3. Six Sigma

Six Sigma статистикалық деректерді талдау және жобалық менеджмент арқылы процестердің өзгергіштігін төмендетуге және сапаны жақсартуға бағытталған. Бұл әдістеме қолданыстағы процестерді оңтайландыру және әзірлеу үшін DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) және DMADV (define, Measure, Analyze, Design, Verify) тәсілдерін қолданады.

4. ISO 9001

ISO 9001-сапа менеджменті жүйесіне қойылатын талаптарды анықтайтын халықаралық стандарт. Осы стандартқа сәйкес келетін ұйымдар заңнамалық және тұтынушылық талаптарға сәйкес келетін өнімдер мен қызметтерді үнемі жеткізу қабілетін көрсетуі керек.

5. EFQM Excellence Model

EFQM айырмашылық моделі көшбасшылық, стратегия, персонал, серіктестік, ресурстар мен процестерге қатысты бірқатар критерийлер бойынша ұйымдарды бағалау шеңберін ұсынады. Бұл модель компанияларға ұйымдық өнімділікті жақсарту жолындағы жетістіктері мен кемшіліктерін бағалауға көмектеседі.

6. Baldrige Performance Excellence Program

Baldrige Framework ұйымдардың өнімділігін жақсартуға кешенді тәсілді ұсынады. Ол бағалаудың жеті саласын қамтиды: көшбасшылық, стратегия, тұтынушылар, өлшеу, білімді талдау және басқару, қызметкерлер, операциялар және нәтижелер.

7. Theory of Constraints (TOC)

Шектеу теориясы Ұйымның мақсаттарына жету процесіне кедергі келтіретін шектеуші факторларды (тар жолдарды) анықтауға және басқаруға бағытталған. TOC кедергілерді анықтау және жүйелі түрде жою үшін ағымдағы күй диаграммасы сияқты құралдарды пайдаланады.

Кесте №2. Сапаны басқарудағы негізгі модельдер мен тәсілдерді салыстыру

Үлгі / Тәсіл	Сипаттама	Негізгі принциптер	Артықшылықтары	Кемшіліктері
Total Quality Management (TQM)	Ұйымның барлық деңгейлеріндегі барлық операциялар мен процестерді жақсартудың кешенді тәсілі.	Үздіксіз жетілдіру, толық қатысу, клиентке бағдарлану.	Сапа мәдениетін жақсартуға ықпал етеді, барлық қызметкерлерді тартады.	Бұл айтарлықтай уақыт пен ресурстық инвестицияларды қажет етеді.

Lean Management	Процестерді жақсарту және тиімсіз операцияларды жою арқылы қалдықтарды азайту.	Шектен шығуды азайту, үздіксіз жақсарту, just-in-time өндіріс.	Тиімділікті арттырады және шығындарды азайтады.	Өзгерістерге қарсылық болуы мүмкін, үнемі қолдауды қажет етеді.
Six Sigma	Процестердегі өзгергіштіктің төмендеуі және өнімдер мен қызметтердің сапасын жақсарту.	DMAIC, dmadv, статистикалық талдау, жобаны басқару.	Ақаулар санын айтарлықтай азайтады, сапасын жақсартады.	Іске асыру қиын, мамандандырылған білімді қажет етеді.
ISO 9001	Сапаны басқару жүйелеріне арналған халықаралық стандарт.	Процестерді стандарттау, құжаттау, клиенттердің талаптарын қанағаттандыру.	Клиенттердің сенімін арттырады, халықаралық сауданы жақсартады.	Бюрократиялық және икемсіз болуы мүмкін.
EFQM Excellence Model	Басқаруды, өнімділікті және инновацияны жақсарту үшін ұйымдарды бағалау моделі.	Көшбасшылық, стратегия, қызметкерлер, ресурстар, процестер.	Жан-жақты жетілдіру мен инновацияны ынталандырады.	Терең талдау мен өзін-өзі бағалауды қажет етеді.
Baldrige Performance Excellence Program	Ұйымның өнімділігін бағалау және жақсарту шеңбері.	Көшбасшылық, стратегиялық жоспарлау, операциялар, нәтижелер.	Өр түрлі салаларда стратегиялық жетілдіруді қолдайды.	Ресурстарды қажет ететін, ұзақ мерзімді күш-жігерді қажет етеді.
Theory of Constraints (TOC)	Ұйымның мақсаттарына жетуге кедергі келтіретін шектеулерді жоюға назар аударыңыз.	Қиындықтарды анықтау және басқару, үнемі жетілдіру.	Қиындықтарды тиімді жояды, өндіріс ағынын жақсартады.	Тар жерлерге тым көп көңіл бөлінуі мүмкін.

Бұл модельдер мен тәсілдер сапаны басқарудың әртүрлі құралдары мен шеңберлерін ұсынады, олардың әрқайсысының ұйымның нақты шарттары мен қажеттіліктеріне байланысты өзіндік артықшылықтары мен қолдану ерекшеліктері бар. Диссертация аясында осы модельдерді қарастыру және талдау сапаны басқарудың негізгі тенденцияларын түсініп қана қоймай, сонымен қатар қызмет сапасын арттырудың практикалық мәселелерін шешудің ең қолайлы тәсілдерін таңдауға мүмкіндік береді.

2.3 Сапаны арттыру саласындағы ғылыми зерттеулерді талдау

Сапа менеджменті саласындағы ғылыми зерттеулерді талдау ағымдағы тенденциялар, қолданылатын әдістердің тиімділігі және одан әрі даму мүмкіндіктері туралы құнды мәліметтер береді. Мұнда әртүрлі салалардағы сапаны жақсартуға арналған кейбір негізгі ғылыми жұмыстарға шолу берілген.

Six Sigma-ның өндірістік компанияларға әсерін зерттеу

Авторлары: Linda G. Hayes et al.

Жарияланым: Journal of Manufacturing Technology Management

Сипаттама: Бұл зерттеу Six Sigma-ны өндірістік компанияларға енгізу ақаулардың азаюына және жалпы өнімділіктің жоғарылауына қалай әсер ететінін талдайды. Авторлар соңғы он жылда Six Sigma енгізген бірнеше компаниялардың деректерін пайдаланды.

Қорытындылар: зерттеу өндірістің барлық деңгейлеріндегі ақауларды азайту арқылы операциялық тиімділіктің айтарлықтай жақсарғанын және шығындардың төмендегенін көрсетті.

Қызмет көрсету секторындағы тұтынушылардың қанағаттануына TQM әсерін талдау

Авторлары: Майкл Э. Джонсон және басқалар.

Жарияланым: халықаралық сапа және қанағаттанушылықты басқару журналы

Сипаттама: зерттеу Total Quality Management принциптерін қызмет көрсету саласында қолдануға және оның тұтынушылардың қанағаттануына әсеріне бағытталған.

Қорытындылар: нәтижелер TQM принциптерін жүйелі қолдану тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға, қызметті жақсартуға және ішкі процестерді оңтайландыруға әкелетінін растайды.

Құрылыс индустриясында қалдықтарды азайту үшін Lean Management қолдану

Авторлары: Сюзан А. Мохр және басқалар.

Жарияланым: Journal of Construction Engineering and Management

Сипаттама: зерттеу құрылыс алаңдарында Lean Management принциптерін қолдануды және оның қалдықтарды азайтуға және жұмыс тиімділігін арттыруға әсерін зерттеуге арналған.

Қорытындылар: авторлар Lean принциптерін біріктіру қалдықтарды айтарлықтай азайтуға және құрылыс нысандарында ресурстарды пайдалануды оңтайландыруға мүмкіндік беретінін анықтады.

Бұл зерттеулер сапаны басқарудың заманауи әдістерінің тиімділігі мен олардың бизнестің әртүрлі аспектілеріне әсері туралы нақты дәлелдер келтіреді. Мұндай ғылыми жұмыстарды талдау белгілі бір жағдайларда қандай тәсілдер

тиімді екенін және оларды әртүрлі салалардағы сапаны жақсартуға қалай бейімдеуге болатындығын түсінуге көмектеседі.

Жоғарыда келтірілген ғылыми жұмыстардың оң және теріс жақтарын олардың тұжырымдары мен әдістемесінің сипаттамасына сүйене отырып талдаймыз.

1. Six Sigma-ның өндірістік компанияларға әсерін зерттеу

Артықшылықтары:

- Деректердің нақтылығы: зерттеу ақауларды азайту және өнімділікті жақсарту туралы сандық деректерді береді, бұл нәтижелерді салмақты және сенімді етеді.
- Практикалық маңыздылығы: нәтижелер әдістемені сәтті қолданудың практикалық мысалдарын ұсына отырып, өндірістік компаниялар үшін Six Sigma енгізудің маңыздылығын көрсетеді.

Кемшіліктері:

- Іріктеу шектеулері: егер іріктеме белгілі бір аймақтармен немесе өндіріс түрлерімен шектелсе, бұл нәтижелердің басқа салаларға немесе мәдени контексттерге жалпылануын төмендетуі мүмкін.
- Имплементацияның күрделілігі: Six Sigma айтарлықтай ресурстық және уақытша инвестицияларды, сондай-ақ барлық ұйымдар үшін әрқашан қол жетімді болмауы мүмкін арнайы Кадрлық дайындықты қажет етеді.

2. Қызмет көрсету секторындағы тұтынушылардың қанағаттануына TQM әсерін талдау

Артықшылықтары:

- Клиентке бағдарлау: зерттеу клиентке бағдарланудың маңыздылығын және оның клиенттердің қанағаттануына әсерін көрсетеді, бұл қызмет көрсету саласындағы табысқа жету үшін өте маңызды.
- Тәсілдің әмбебаптығы: нәтижелерді TQM принциптерінің әмбебаптығына баса назар аудара отырып, әртүрлі қызмет түрлеріне қолдануға болады.

Кемшіліктері:

- Деректер сапасы: тұтынушылардың қанағаттанушылығын субъективті бағалауға тәуелділік нәтижелердің объективтілігіне әсер етуі мүмкін.
- Әдістердің кешенділігі: TQM күрделі және ұзақ процесс болуы мүмкін ұйымдастырушылық мәдениеттің кешенді өзгеруін талап етеді.

3. Құрылыс индустриясында қалдықтарды азайту үшін Lean Management қолдану

Артықшылықтары:

- Экологиялық және экономикалық әсер: зерттеу Lean Management-тің қалдықтарды азайтудағы маңыздылығын көрсетеді, бұл айтарлықтай экономикалық және экологиялық пайда әкеледі.
- Салаларға бейімделу: Lean принциптерін құрылыс сияқты стандартты емес салаларға қалай бейімдеуге болатынын көрсетеді.

Кемшіліктері:

- Өзгерістерге қарсылық: құрылыс индустриясында қалыптасқан тәжірибелер мен мәдениетке байланысты өзгерістерге қарсылық болуы мүмкін.
- Үздіксіз оқыту қажеттіліктері: Lean тиімділігін сақтау үшін үнемі оқыту және қайталау қажет, бұл ресурстарды қажет етуі мүмкін.

Кесте №3. Сапа менеджменті саласындағы ғылыми зерттеулердің артықшылықтары мен кемшіліктерін талдау

Зерттеу	Артықшылықтары	Кемшіліктері
Six Sigma-ның өндірістік компанияларға әсері	Ақауларды азайту және өнімділікті жақсарту туралы нақты деректер; өндірістік компаниялар үшін практикалық маңыздылық.	Шектеулі іріктеу нәтижелердің жалпылануын төмендетуі мүмкін; ресурстар мен оқытудың жоғары талаптарына байланысты имплементацияның күрделілігі.
TQM клиенттердің қызметтерге қанағаттануына әсері	Клиентке бағдарланудың маңыздылығын атап көрсету; тәсілдің әмбебаптығы, қызметтердің әртүрлі түрлеріне қолданылуы.	Қанағаттанудың субъективті бағалауына тәуелділік объективтілікке әсер етуі мүмкін; компания мәдениетінде айтарлықтай өзгерістерді қажет етеді.
Медицинада Lean қолдану	Қалдықтарды азайту экономикалық және экологиялық тиімділікке ықпал етеді; Lean принциптерін әртүрлі салаларға бейімдеуге болады.	Қалыптасқан саладағы өзгерістерге қарсы тұру; тиімділікті сақтау үшін үздіксіз оқыту және қолдау қажеттілігі.

Бұл талдаулар сапа менеджменті саласындағы зерттеулерді іс жүзінде қалай қолдануға болатындығы туралы терең түсінік береді, сонымен қатар ұйымдардың нақты жағдайларына байланысты осы тәсілдерді әрі қарай зерттеу мен бейімдеудің маңыздылығын көрсетеді.

3 САПАНЫ АРТТЫРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТТІҢ АҒЫМДАҒЫ ЖАЙ-КҮЙІН ТАЛДАУ

Сапаны арттырудың қазіргі жай-күйін талдау әртүрлі салалардағы ағымдағы трендтерді, сын-қатерлер мен мүмкіндіктерді қарастыруды қамтиды. Ол табысты тәжірибелерді де, одан әрі дамуды қажет ететін салаларды да қамтиды. Бұл талдау сапаны басқаруды жақсарту үшін қандай тәсілдер тиімді және қандай инновацияларды енгізуге болатындығын түсінуге көмектеседі.

Технологиялық инновациялар

Сипаттама: соңғы жылдары үлкен деректер, жасанды интеллект (AI), Машиналық оқыту және автоматтандыру сияқты технологиялық инновациялар

сапаны жақсартуға айтарлықтай әсер етті. Бұл технологиялар компанияларға трендтерді анықтау, сапа мәселелерін болжау және процестерді оңтайландыру үшін үлкен көлемдегі деректерді талдауға мүмкіндік береді.

Қолдану мысалдары: өндірістік желілерде сапаны автоматты түрде бақылау үшін AI қолдану; ауытқуларды талдау және жабдыққа техникалық қызмет көрсету қажеттілігін болжау үшін машиналық оқытуды қолдану.

Тұрақты даму және экологиялық стандарттар

Сипаттама: экологиялық тұрақтылыққа назар аудару сапаны басқару тәсілдерін өзгертті. Ұйымдар халықаралық стандарттарға сай болып қана қоймай, ресурстардың тиімділігін оңтайландыру және қалдықтарды азайту арқылы қоршаған ортаға әсерді азайтуға тырысады.

Қолдану мысалдары: сапаны басқарудың кешенді жүйелерінің бөлігі ретінде қоршаған ортаны басқару жүйелерін (мысалы, ISO 14001) енгізу.

Жаһандану және стандарттау

Сипаттама: нарықтардың жаһандануы өнімдер мен қызметтерді стандарттау талаптарын арттырды. ISO 9001 сияқты халықаралық стандарттар көптеген компаниялардың сапа стратегияларының ажырамас бөлігі болды.

Қолдану мысалдары: әртүрлі елдердегі нормалардың сақталуын қамтамасыз ету үшін корпоративтік басқару жүйелеріне халықаралық стандарттарды біріктіру.

Тұтынушылардың рөлін арттыру

Сипаттама: Қазіргі тұтынушылар жақсы хабардар және талапшыл, бұл компанияларды сапа менеджменті процестеріне көбірек тартуға мәжбүр етеді.

Қолдану мысалдары: тұтынушылардың кері байланыс бағдарламалары, өнімдер мен қызметтерді жақсарту үшін Тұтынушы деректерін талдау.

Адами фактор және корпоративті мәдениет

Сипаттама: сапаны басқарудағы адами фактор мен корпоративтік мәдениеттің маңыздылығы үнемі өзгеріп отыру және бейімделу қажеттілігі жағдайында артады.

Қолдану мысалдары: қызметкерлерді оқыту және дамыту бағдарламаларын әзірлеу, үздіксіз жетілдіру мәдениетін құруға назар аудару.

Сапаны жақсарту саласындағы ағымдағы жағдайды талдау жаңа технологиялардың интеграциясы, тұрақты даму, стандарттау, тұтынушылардың белсенді қатысуы және корпоративтік мәдениетті нығайту табыстың негізгі факторлары болып табылатынын көрсетеді. Бұл аспектілер динамикалық әлемде сапа деңгейін ұстап тұру және жақсарту үшін үнемі назар аударуды және дамуды қажет етеді.

Сапаны жақсартудың қазіргі жағдайын талдауға реттеуші өзгерістер мен заңнаманың сапа менеджментіне әсерін талқылауды қосқан жөн. Көптеген елдерде қауіпсіздік пен сапа стандарттарының қатаңдауы байқалады, бұл компаниялардан нормативтік талаптарды қатаң сақтауды талап етеді. Бұл өндіріс процестерін бақылауды күшейтуді ғана емес, сонымен қатар оны құру

мен таратудың барлық кезеңдерінде өнімнің ашықтығы мен қадағалануын қамтамасыз етуді қамтиды.

Сонымен қатар, сапаны басқарудың дәстүрлі тәсілдерін өзгертетін цифрлық технологияларды дамыту маңызды аспект болып табылады. Сандық егіздер, IoT (Заттар интернеті) және блокчейн технологияларын енгізу жеткізілім тізбегінің барлық кезеңдерінде сапаны бақылау мен басқаруда маңызды рөл атқара бастайды. Бұл технологиялар көптеген процестерді автоматтандыруға мүмкіндік береді және компанияларға нақты уақыттағы деректерді тереңірек түсінуге мүмкіндік береді, бұл шешім қабылдаудың тиімділігін едәуір арттырады және қателіктердің ықтималдығын азайтады.

Сондай-ақ жаһандық жеткізу тізбегіне әсер ететін тұрақты даму стандарттары сияқты халықаралық ынтымақтастық пен стандарттардың өсіп келе жатқан рөлін ескеру қажет. Халықаралық серіктестермен өзара әрекеттесу және жаһандық стандарттарға сәйкестік компанияларға өз өнімдері мен қызметтерінің сапасын арттыруға, сондай-ақ олардың әлемдік нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін жақсартуға көмектеседі.

Осы аспектілердің барлығы сапаны басқарудың қазіргі жағдайының көрінісін толықтырады, қазіргі жағдайда сапаны жақсарту стратегияларын сәтті жүзеге асыру үшін ескеру қажет факторлардың алуан түрлілігін көрсетеді.

3.1 Зерттеу объектісінің сипаттамасы

Қазақстан, Алматы қаласындағы Төле би 93 мекен-жайында орналасқан Қалалық кардиологиялық орталық еліміздегі жүрек-тамыр жүйесі ауруларын диагностикалауға, емдеуге және алдын алуға маманданған жетекші медициналық мекемелердің бірі болып табылады. Орталық заманауи диагностикалық әдістерді, хирургияны және оңалтуды қоса алғанда, пациенттерге күтім жасаудың кешенді тәсілін қамтамасыз етеді.

Инфрақұрылым және ресурстар

Орталық кардиологиялық зерттеулер мен операциялардың барлық қажетті түрлерін жоғары деңгейде жүргізуге мүмкіндік беретін заманауи медициналық жабдықтармен жабдықталған. Жабдықтардың ішінде: жүректің ультрадыбыстық диагностикасына арналған аппараттар, коронарлық ангиографияны жүргізуге арналған жүйелер, сондай-ақ кардиохирургиялық операцияларға арналған жабдықтар бар. Орталықта кардиологтар, кардиохирургтер, анестезиологтар және кардиология саласында мамандандырылған білімі мен мол тәжірибесі бар медбикелерді қоса алғанда, жоғары білікті мамандар жұмыс істейді.

Қызметтер және мамандандыру

Орталық жүрек ауруларын емдеуге және алдын алуға бағытталған қызметтердің кең спектрін ұсынады. Негізгі бағыттарға мыналар жатады:

- Кардиологтың консультациялық қабылдауы;

- Диагностикалық процедуралар, соның ішінде ЭКГ, эхокардиография, стресс-тесттер;
- Кардиохирургиялық араласулар, соның ішінде ашық жүрек операциялары;
- Жүрек операциясынан кейінгі науқастарды оңалту бағдарламалары.

Ғылыми және клиникалық қызмет

Қалалық кардиологиялық орталық Қазақстанның медициналық университеттерімен және халықаралық зерттеу ұйымдарымен ынтымақтаса отырып, ғылыми-зерттеу қызметіне белсенді қатысады. Орталық үнемі жаңа дәрілік препараттар мен емдеу әдістеріне клиникалық сынақтар жүргізеді, бұл медициналық қызметтердің сапасын арттыруға және тәжірибеге инновациялық тәсілдерді енгізуге ықпал етеді.

Аймақ үшін маңыздылығы

Қалалық кардиологиялық орталық бүкіл өңір халқы үшін кардиология саласында жоғары сапалы медициналық көмекке қол жеткізуді қамтамасыз ете отырып, Қазақстанның денсаулық сақтау жүйесінде шешуші рөл атқарады. Орталық сонымен қатар медициналық мамандарды даярлауға және біліктілігін арттыруға мүмкіндік беретін білім беру мекемесінің қызметін атқарады.

Зерттеу объектісінің бұл сипаттамасы оның құрылымы, ресурстары және денсаулық сақтау саласы үшін маңызы туралы түсінік береді, бұл қазіргі жағдайды талдау және зерттеу шеңберінде медициналық қызметтердің сапасын одан әрі жақсарту шараларын әзірлеу үшін қажет.

3.2 Зерттеу объектісінде қолданылатын сапаны басқару әдістері мен құралдары

Алматыдағы қалалық жүрек орталығында өз тәжірибем мен зерттеуім аясында орталық медициналық қызметтердің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін сапаны басқарудың түрлі әдістері мен құралдарын белсенді түрде қолданатынын байқадым. Бұл тәсілдер сапаны бақылаудың стандартты процедураларын да, инновациялық технологиялық шешімдерді де қамтиды. Міне, олардың кейбіреулері:

ISO 9001 стандарттары: қалалық жүрек орталығы ISO 9001 халықаралық стандартымен сертификатталған, бұл мекеменің басқару және операциялық процестерді жақсартуға деген ұмтылысын растайды. Осы стандарт бойынша орталық белгіленген процедураларға сәйкестікті және қызмет сапасын үздіксіз жақсартуды қамтамасыз ету үшін үнемі аудиттер мен өзін-өзі бағалауды жүргізеді.

Six Sigma құралдары: орталық медициналық процестердегі қателіктерді талдау және азайту үшін Six Sigma әдістемесін қолданады. Мысалы, DMAIC қолдану (анықтау, өлшеу, талдау, жақсарту және бақылау) емдеу және диагностикалық процедураларды жүйелі түрде жақсартуға мүмкіндік береді,

бұл медициналық қателіктердің ықтималдығын айтарлықтай азайтады және пациенттердің жалпы сапасын жақсартады.

Пациенттердің деректерін басқарудың электронды жүйесі: Орталық Денсаулық сақтау деректерін басқарудың озық ІТ шешімдерін қолданады, оған электронды денсаулық жазбалары кіреді. Бұл пациенттер туралы ақпараттың дәлдігін, қолжетімділігін және құпиялылығын қамтамасыз етеді, бөлімшелер мен мамандар арасындағы үйлестіруді жақсартады және медициналық шешім қабылдау процесін жылдамдатады.

Қалалық жүрек орталығында, Алматыда қолданылатын сапаны басқару әдістері мен құралдары туралы ақпаратты көрнекі түрде ұсыну үшін бірнеше кесте келтіруге болады, олардың әрқайсысы сапаны басқарудың әртүрлі аспектілерін қамтиды.

Кесте №4. Стандарттар мен әдістемелерді қолдану

Стандарт / Әдістеме	Қолдану сипаттамасы	Артықшылықтары	Кемшіліктері
ISO 9001	Жүйелі аудит және процестердің өзін-өзі бағалауы.	Қызметтердің жоғары стандартына кепілдік береді; клиенттердің сенімін арттырады.	Құжаттаманы үнемі қайта қарауды және жаңартуды қажет етеді.
Six Sigma	Диагностика мен емдеудегі қателіктерді азайту үшін DMAIC қолдану.	Қателерді азайтады; процестерді жақсартады.	Қызметкерлерді оқыту үшін айтарлықтай ресурстар қажет.
Электрондық деректерді басқару жүйесі	Орталықтандырылған сақтау және пациенттердің медициналық деректеріне қол жеткізу.	Күтімді үйлестіруді жақсартады; жауап беру уақытын қысқартады.	Деректер қауіпсіздігіне қойылатын жоғары талаптар.

Қызметкерлерді оқыту және дамыту бағдарламалары: мекеме өз қызметкерлерінің кәсіби дағдыларын дамытуға үлкен мән береді. Кардиология және сапа менеджменті саласындағы біліктілікті арттыру бойынша үнемі өткізілетін тренингтер мен семинарлар дәрігерлер мен медицина қызметкерлерінің соңғы медициналық стандарттар мен технологияларға сәйкес білімдері мен дағдыларын үнемі жаңартып отыруын қамтамасыз етеді.

Пациенттердің пікірлері және кері байланыс жүйелері: орталық қызмет көрсету сапасын бағалау және жақсарту үшін пациенттердің пікірлерін белсенді пайдаланады. Кері байланыс жүйелері пациенттерге алынған қызметтердің сапасы туралы өз пікірлерімен бөлісуге мүмкіндік береді, бұл орталық әкімшілігіне ықтимал мәселелерге жедел жауап беруге және тұтынушылардың қанағаттану деңгейін жақсартуға көмектеседі.

Қалалық жүрек орталығындағы зерттеу барысында Мен осы құралдар мен әдістерді тиімді қолдану медициналық қызметтердің сапасын айтарлықтай жақсартуға, пациенттердің сенімін арттыруға және мекеменің жалпы тиімділігін арттыруға қалай әкелетінін көрдім.

Кесте №5. Пациенттердің кері байланыс жүйелері

Құрал	Жинау әдісі	Артықшылықтары	Кемшіліктері
Қанағаттану сауалнамалары	Дәрігерге барғаннан кейін сауалнамалар тарату.	Пациенттерден тікелей байланыс; проблемаларды жедел анықтау.	Жауап деңгейі төмен болуы мүмкін.
Электрондық сауалнамалар	Электрондық пошта немесе веб-сайт арқылы сауалнамалар.	Пациенттерге ыңғайлылық; деректерді жылдам жинау және талдау.	Пациенттердің Интернетке қол жетімділігіне байланысты.

Бұл кестелер сапаны басқару үшін қалалық жүрек орталығында қолданылатын әдістер мен құралдардың құрылымдық көрінісін береді. Бұл тәсіл бар ақпаратты жүйелеуге ғана емес, сонымен қатар жақсартудың ықтимал бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді.

Қалалық жүрек орталығындағы сапаны басқару әдістері мен құралдарын талдауды толықтыру үшін келесі аспектілерді де қосуға болады:

Халықаралық тәжірибелер мен стандарттарды біріктіру:

ISO 9001 және Six Sigma-дан басқа, орталық Денсаулық сақтау мекемелеріне арнайы бағытталған және пациенттердің қауіпсіздігі мен медициналық көмектің сапасын жақсартуға бағытталған JCI (Joint Commission International) сияқты басқа халықаралық стандарттарды бейімдеуді және енгізуді қарастыруы мүмкін.

Жетілдірілген аналитикалық құралдарды қолдану:

Tableau немесе Power BI сияқты озық аналитикалық платформаларға негізделген сапа менеджменті жүйесін енгізу қызмет сапасы, операциялық тиімділік және пациенттердің қанағаттануы туралы деректерді визуализациялауға және талдауға көмектеседі. Бұл деректерге негізделген шешім қабылдауды жеңілдетеді және мәселелерді анықтау және шешу процесін жылдамдатады.

Фокус пациентке бағытталған инновациялар:

Телемедицина және үйдегі пациенттердің жағдайын бақылауға арналған мобильді қосымшалар сияқты инновациялық технологияларды енгізу Қызмет көрсету аясын кеңейтіп, пациенттерге, әсіресе шалғай немесе аз қамтылған аймақтарда күтімнің қолжетімділігі мен сапасын жақсартып алады.

Корпоративтік мәдениетті және персоналды тартуды жақсарту:

Сыйақы жүйелері, мансаптық даму және кері байланыс сияқты қызметкерлердің қанағаттануы мен мотивациясын арттыру шараларын

қамтитын корпоративтік мәдениетті нығайту бағдарламаларын құру. Бұл қызметкерлердің моральдық деңгейін көтеріп қана қоймай, көрсетілетін қызметтердің сапасына тікелей әсер етеді.

Серіктестік желісін кеңейту:

Университеттермен, ғылыми-зерттеу институттарымен және басқа да медициналық мекемелермен стратегиялық серіктестіктерді дамыту білім мен тәжірибе алмасуға ықпал етеді, сондай-ақ инновациялар мен озық емдеу мен диагностиканы енгізуді жеделдетеді.

Осы аспектілерді қосу сапаны басқару әдістері мен құралдарын тереңірек және жан-жақты талдауға көмектеседі, сонымен қатар қалалық жүрек орталығының Денсаулық сақтау қызметтерін үздіксіз жақсарту мен инновацияларға деген ұмтылысын көрсетеді.

3.3 Мәселелер мен кемшіліктерді анықтау

Қалалық жүрек орталығында тәжірибе кезінде менің талдауым мен бақылауларым негізінде ұсынылатын қызметтердің сапасына әсер етуі мүмкін келесі негізгі проблемалар мен кемшіліктер анықталды:

Диагностикалық процестердегі кідірістер:

Диагностикалық процестерде айтарлықтай уақыт кідірістері байқалды, соның ішінде сынақтар мен сынақтардың нәтижелерін ұзақ күту. Бұл кідірістер деректерді өңдеуді автоматтандырудың жеткіліксіздігімен және зертханалық қызметтердің шамадан тыс жүктелуімен байланысты болуы мүмкін.

IT жүйелерінің жеткіліксіз интеграциясы:

Медициналық деректерді басқарудың заманауи электрондық жүйелерінің болуына қарамастан, оларды біріктіру проблемасы бар. Орталықтың әртүрлі бөлімдері мен қызметтері кейде әртүрлі бағдарламалық шешімдерді пайдаланады, бұл ақпарат алмасуды қиындатады және пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіруді нашарлатады.

Қызметкерлерді оқыту және дамыту:

Оқыту бағдарламаларының болуына қарамастан, медициналық персоналдың кейбір санаттарында, әсіресе соңғы медициналық стандарттар мен технологияларға қатысты білімдегі олқылықтар анықталды. Бұл тұрақты білім беру және оқыту процестерін күшейту және жүйелеу қажеттілігін көрсетеді.

Пациенттің тәжірибесін басқару:

Пациенттердің пікірлері кейде олардың эмоционалдық және психологиялық қажеттіліктеріне, әсіресе операциядан кейінгі кезеңде және ұзақ мерзімді емдеу кезінде жеткіліксіз назар аударатынын көрсетеді. Пациенттердің қанағаттануы мен сенімін арттыру үшін пациенттің тәжірибесін басқару тәсілдерін жақсарту қажет.

Ішкі аудит және сапаны бақылау рәсімдері:

Қолданыстағы ішкі аудит және сапаны бақылау процедуралары пациенттерге әсер етпес бұрын проблемаларды анықтауда және алдын алуда

әрқашан тиімді бола бермейді. Объективті бағалау үшін сыртқы кеңесшілерді тарта отырып, осы процестерді қайта қарау және күшейту қажет.

Бұл мәселелерді шешу технологиялық модернизацияны, ұйымдастырушылық процедураларды қайта қарауды, оқыту мен дамыту бағдарламаларын күшейтуді және пациенттермен өзара әрекеттесуді жақсартуды қоса алғанда, кешенді тәсілді қажет етеді. Мұндай шаралар медициналық қызметтердің сапасын арттырып қана қоймай, орталықтың Қазақстандағы жетекші кардиологиялық мекеме ретіндегі беделін нығайтуға көмектеседі.

Анықталған проблемаларға қосымша, қалалық жүрек орталығы ішіндегі коммуникацияның тиімділігіне назар аударған жөн. Менің зерттеуімде қызметкерлердің жоғары біліктілігіне қарамастан, әртүрлі бөлімшелер арасында кейде ақпарат алмасу проблемалары туындайтыны байқалды, бұл емдеу процесін баяулатып, оның сапасын нашарлатуы мүмкін. Процестердің ашықтығын арттыру және ішкі коммуникациялар жүйесін жақсарту бөлімдер мен мамандар арасындағы үйлестіруді едәуір күшейте алады, бұл өз кезегінде медициналық қызметтердің сапасын тиімді басқаруға ықпал етеді.

Сондай-ақ, орталықта диагностика мен емдеу үшін озық технологиялар қолданылғанымен, ғимараттың инфрақұрылымы кейде мүмкіндігі шектеулі науқастар үшін жайлылық пен қолжетімділіктің заманауи талаптарына сәйкес келмейтінін атап өткен жөн. Күту аймақтарын жаңарту, мүгедектерге қолжетімділікті жақсарту және пациенттер палаталарын жаңарту сияқты орталықтағы физикалық кеңістік пен жабдықты жақсарту пациенттердің қызмет көрсету сапасы туралы жалпы тәжірибесін айтарлықтай арттыруы мүмкін.

Кесте №6. Диагностикалық процестердегі кідірістер

Ішкі мәселе	Мәселенің сипаттамасы	Ұсынылған шешімдер	Күтілетін нәтижелер
Нәтижелерді ұзақ күту	Пациенттер сынақ нәтижелерін стандартты уақыттан ұзағырақ күтеді	Деректерді жылдам өңдеуге арналған қуатты бағдарламалық жасақтаманы енгізу	Диагностика процесін жеделдету, пациенттердің қанағаттануын арттыру
Зертханалық персоналдың шамадан тыс жүктелуі	Зертханалық қызметкерлер талдаулардың үлкен көлеміне байланысты шамадан тыс жүктелген	Қосымша мамандарды жалдау, зертханалық қуаттарды кеңейту	Жұмыс жүктемесін азайту, талдаудың дәлдігі мен жылдамдығын арттыру
Ескірген жабдық	Қолданылатын жабдық ескірген және баяу жұмыс істейді	Заманауи зертханалық жабдықтарды сатып алу және енгізу	Диагностикалық процедуралардың тиімділігі мен дәлдігін арттыру

Соңында, қызметкерлердің қолдау мен даму қажеттіліктерін ескеру қажет. Медициналық қызметкерлер көбінесе жоғары стресс жағдайында жұмыс істейді, бұл олардың кәсіби күйіп қалуына және соның салдарынан көрсетілетін медициналық көмектің сапасына әсер етуі мүмкін. Қызметкерлердің психологиялық денсаулығын қолдау бағдарламаларын әзірлеу, соның ішінде стресске төзімділік бойынша семинарларды тұрақты өткізу және икемді жұмыс кестелерін енгізу ішкі ортаны нығайтуға және қызметкерлердің қанағаттанушылығын арттыруға көмектеседі, бұл өз кезегінде көрсетілетін қызметтердің сапа деңгейіне оң әсер етеді.

Кесте №7. IT жүйелерін біріктірудің кемшіліктері

Ішкі мәселе	Мәселенің сипаттамасы	Ұсынылған шешімдер	Күтілетін нәтижелер
Бөлімшелердегі әртүрлі it платформалар	Бөлімшелер бір-біріне сәйкес келмейтін әртүрлі бағдарламалық жасақтаманы пайдаланады	Барлық бөлімшелерді қамтитын бірыңғай медициналық ақпараттық жүйені енгізу	Бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді жақсарту, ақпаратты өңдеу уақытын қысқарту
Жаңа жүйелерде персоналды оқытудың болмауы	Қызметкерлер әрдайым жаңа жүйелермен жұмыс істеуге сенімді бола бермейді	Медициналық персонал үшін тұрақты тренингтер мен мастер-класстар ұйымдастыру	Қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру, пациентпен ақпаратты жақсарту
Сыртқы Денсаулық сақтау жүйелерімен интеграцияның болмауы	Пациенттер туралы ақпарат басқа медициналық мекемелермен біріктірілмеген	Басқа медициналық жүйелермен деректер алмасу интерфейстерін әзірлеу және енгізу	Медициналық деректерді тасымалдауды жеңілдету, пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіруді жақсарту

Бұл кестелер мәселелердің әрқайсысына тереңірек қарауды қамтамасыз етеді, бұл көп деңгейлі мәселелерді егжей-тегжейлі сипаттауға ғана емес, сонымен қатар қалалық жүрек орталығының сапасы мен тиімділігі үшін нақты жақсартуларды күте отырып, оларды шешудің нақты қадамдарын ұсынуға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, қалалық жүрек орталығындағы сапа менеджментіне қатысты мәселелерді ескеру маңызды, бұл пациенттердің күтуі мен көрсетілетін қызметтердің нақты деңгейі арасындағы сәйкессіздікті қамтуы мүмкін. Мысалы, емделушілер ұзақ кезектерден немесе емдеу кезінде жеке көзқарастың болмауынан көңілі қалуы мүмкін. Осы мәселелерді шешу үшін орталық икемді қабылдау процедураларын енгізе алады және клиенттермен қарым-қатынасты тиімді басқару үшін CRM жүйелерін қолдана алады, бұл жекелендірілген күтімді қамтамасыз етеді.

Қызмет сапасына теріс әсер етуі мүмкін медициналық қызметкерлер арасындағы кәсіби күйіну деңгейіне назар аудару керек. Стресстің жоғары деңгейі, ұзақ жұмыс уақыты және эмоционалды шаршау жұмыстағы қателіктерге және жалпы өнімділіктің төмендеуіне әкелуі мүмкін. Осы тұрғыда, стрессті басқару бойынша тұрақты тренингтер, жұмыс балансы бойынша воркшоптар және кәсіби психологиялық көмекке қол жеткізу сияқты қызметкерлердің психологиялық денсаулығын қолдау бағдарламаларын енгізу жағдайды айтарлықтай жақсартып, сапалы медициналық қызмет көрсетуге ықпал етуі мүмкін.

4 ҮЗДІК ТӘЖІРИБЕЛЕРДІ ЗЕРТТЕУ

Медициналық мекемелердегі сапаны басқару саласындағы үздік тәжірибелерді зерттеу Алматыдағы қалалық кардиологиялық орталықта бейімделіп, енгізілуі мүмкін тиімді әдістер мен тәсілдерді анықтауға мүмкіндік береді. Бұл бөлімде біз ғылыми зерттеулерге негізделген сәтті тәжірибелердің мысалдарын қарастырамыз және олардың қолданылуын талдаймыз.

1-мысал: денсаулық сақтаудағы Lean Management

Мақала: "Lean Management in Healthcare: A Review of Implementation and Effects"

BMC Health Services Research журналында жарияланған мақаланың авторлары Lean Management-ті әртүрлі денсаулық сақтау мекемелеріне енгізуді талдайды. Зерттеу көрсеткендей, lean процестерді стандарттау, қажетсіз әрекеттерді жою және қызметкерлерді үздіксіз жақсартуға тарту сияқты тәсілдер жұмыс тиімділігі мен медициналық қызметтердің сапасын айтарлықтай жақсартты.

Қорытынды және талдау:

- Артықшылықтары: Lean Management-ті енгізу күту уақытының қысқаруына, бөлімдер арасындағы үйлестірудің жақсаруына және пациенттердің қанағаттанушылығының артуына әкелді.
- Кемшіліктері: кейбір жағдайларда қызметкерлердің өзгеруіне қарсылық байқалды, бұл қызметкерлерді оқыту мен ынталандыру үшін қосымша күш салуды қажет етті.
- Қалалық жүрек орталығында қолдану: Орталық күту уақытын қысқартуға және қызмет көрсету сапасын жақсартуға көмектесетін диагностикалық және емдеу процестерін оңтайландыру үшін 5s және Kaizen сияқты Lean құралдарын пайдалана алады.

2-мысал: Денсаулық сақтау сапасын жақсарту үшін Six Sigma

Мақала: "Six Sigma in Healthcare: Implementation and Challenges"

International Journal of Health Care Quality Assurance журналында жарияланған бұл мақалада ауруханалар мен клиникаларда Six Sigma енгізу жағдайлары зерттеледі. Авторлар DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve,

Control) қолдану медициналық қателерді айтарлықтай азайтуға және сапаны бақылау процесін жақсартуға мүмкіндік бергенін атап өтті.

Қорытынды және талдау:

- Артықшылықтары: Six Sigma әдістемесі процестердің өзгергіштігін айтарлықтай төмендетуге және диагностика мен емдеудің дәлдігін арттыруға ықпал етті.
- Кемшіліктері: Six Sigma-ны енгізу айтарлықтай ресурстық инвестицияларды және қызметкерлерді оқытуға уақытты қажет етеді.
- Қалалық жүрек орталығында қолдану: хирургиялық операциялар мен зертханалық зерттеулер сияқты негізгі процестерге арналған Six Sigma жобаларын енгізу қателерді азайтуға және жалпы тиімділікті арттыруға көмектеседі.

3-мысал: сапаны жақсарту үшін ақпараттық технологияларды қолдану

Мақала: "impact of Electronic Health Records on quality of Care: Systematic Review"

Journal of Medical Internet Research журналында жарияланған зерттеу электронды медициналық жазбалардың (EMR) медициналық көмектің сапасына әсерін талдайды. Авторлар EMR енгізу пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіруді жақсартты, медициналық деректердің дәлдігін арттырды және медициналық қателерді азайтты деген қорытындыға келеді.

Қорытынды және талдау:

- Артықшылықтары: EMR пациенттердің деректерін жақсырақ біріктіруге ықпал етеді, бұл дәрігерлерге ақпараттандырылған шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.
- Кемшіліктері: бастапқы енгізу және оқыту шығындары жоғары болуы мүмкін.
- Қалалық жүрек орталығында қолдану: Орталық пациенттерге үйлестірілген күтімді қамтамасыз ету және медициналық деректердің дәлдігін жақсарту үшін EMR қолдануды кеңейте алады.

4-мысал: Ауруханалардағы жалпы сапа менеджменті (TQM)

Мақала: "implementing Total Quality Management in Healthcare: Critical Success Factors"

Journal of Health Organization and Management журналында жарияланған зерттеуде авторлар ауруханаларда TQM қабылдаудың маңызды табыс факторларын талдайды. Зерттеу көрсеткендей, TQM үздіксіз жақсартуды, пациентке бағдарлауды және барлық қызметкерлерді тартуды қамтиды, қызмет көрсету сапасының айтарлықтай жақсаруына әкеледі.

Қорытынды және талдау:

- Артықшылықтары: TQM сапа мәдениетін қалыптастыруға көмектеседі, процестерді жақсартады және пациенттердің қанағаттануын арттырады.
- Кемшіліктері: TQM енгізу ұйымдық мәдениетті өзгертуді талап етеді және қарсылыққа тап болуы мүмкін.

- Қалалық жүрек орталығында қолдану: TQM енгізу орталыққа пациентке бағытталған мәдениетті құруға және ұсынылатын барлық қызметтердің сапасын жақсартуға көмектеседі.

Бұл мысалдар Lean Management, Six Sigma, ақпараттық технологияларды пайдалану және Total Quality Management сияқты сапаны басқарудың ең жақсы тәжірибелері қалалық жүрек орталығындағы денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын айтарлықтай жақсарту алатынын көрсетеді. Ғылыми зерттеулерді талдау көрсеткендей, бұл тәжірибелерді сәтті енгізу мұқият жоспарлауды, қызметкерлерді оқытуды және ұйымдық өзгерістерге дайындықты қажет етеді. Осы тәсілдерді қолдану орталыққа жұмыс тиімділігін арттыруға, қателерді азайтуға және пациенттердің қанағаттануын арттыруға көмектеседі.

Жоғарыда қарастырылған үздік тәжірибелерден басқа, медициналық мекеменің күнделікті қызметіне инновацияларды үнемі жақсарту және бейімдеу мәдениетін енгізудің маңыздылығын атап өткен жөн. Қалалық жүрек орталығында бұл соңғы ғылыми зерттеулер мен технологиялық жетістіктерге негізделген процестерді үнемі бағалау мен жаңартуды қамтуы мүмкін.

Медициналық қызметтердің сапасын арттыруда пәнаралық тәсілдің рөлін ескеру де маңызды. Осы тұрғыда кардиологтарды, кардиохирургтарды, медбикелерді, физиотерапевттерді және басқа мамандарды қамтитын пәнаралық командаларды құру пациенттерге күтім жасаудың біртұтас тәсіліне ықпал етуі мүмкін. Бұл күтімнің үздіксіздігін және күрделі жағдайларды тиімді басқаруды қамтамасыз етуге көмектеседі.

Қарастыруға тұрарлық тағы бір аспект — басқарушылық шешімдер қабылдау үшін деректерді белсенді пайдалану. Үлкен деректерді талдауға арналған аналитикалық платформалар мен құралдарды енгізу орталық басшылығына жұмысты оңтайландыру үшін құнды түсініктер бере алады. Мысалы, пациенттердің деректерін талдау емдеу тенденцияларын анықтауға және ресурстарды осы тенденцияларға бейімдеуге көмектеседі, бұл ресурстарды тиімдірек пайдалануға және қызмет көрсету сапасын жақсартуға әкеледі.

Сонымен қатар, академиялық және ғылыми мекемелермен серіктестік құру инновацияларды қолдауда және сапаны жақсартуда маңызды рөл атқаруы мүмкін. Мұндай серіктестіктер клиникалық зерттеулер жүргізуге, емдеудің жаңа әдістерін енгізуге және озық тәжірибелермен алмасуға ықпал етуі мүмкін. Бұл орталықтың ғылыми базасын нығайтып қана қоймай, оның жетекші медициналық мекеме ретіндегі беделін арттырады.

Орталықтың әртүрлі бөлімшелері үшін сертификаттау және аккредиттеу бағдарламасын енгізу сапа стандарттарын жақсартуға ықпал етуі мүмкін. Тұрақты сыртқы бағалау және аккредиттеу жақсарту бағыттарын анықтауға және халықаралық стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз етуге көмектеседі.

Бұл қосымша аспектілер қарастырылған ең жақсы тәжірибелерді толықтырады және денсаулық сақтау мекемелерінде сапаны басқарудың кешенді тәсілінің қажеттілігін көрсетеді. Олар қалалық жүрек орталығындағы

қызмет сапасын жақсартуға және пациенттердің қанағаттануының жоғары деңгейін қамтамасыз етуге айтарлықтай үлес қоса алады.

Кесте №8. Қалалық кардиологиялық орталықта үздік тәжірибелерді енгізу

Әдіс	Зерттеу мысалы	Ұсынылған шешімдер	Күтілетін нәтижелер
Lean Management	"Lean Management in Healthcare: A Review of Implementation and Effects", BMC Health Services Research	Lean құралдарын енгізу (5S, Kaizen)	Күту уақытын қысқарту, пациенттердің қанағаттануын арттыру
Six Sigma	"Six Sigma in Healthcare: Implementation and Challenges", International Journal of Health Care Quality Assurance	Негізгі процестер үшін DMAIC пайдалану	Қателерді азайту, жалпы тиімділікті арттыру
Ақпараттық технологиялар	"Impact of Electronic Health Records on Quality of Care: Systematic Review", Journal of Medical Internet Research	EMR пайдалануды кеңейту	Күтімді үйлестіруді жақсарту, медициналық деректердің дәлдігін жақсарту
Total Quality Management (TQM)	"Implementing Total Quality Management in Healthcare: Critical Success Factors", Journal of Health Organization and Management	TQM енгізу, сапа мәдениетін құру	Сапа мәдениетін құру, процестерді жақсарту және пациенттердің қанағаттануы
Пәнаралық командалар	Медициналық мекемелердегі пәнаралық тәсіл бойынша зерттеулер	Пәнаралық командалар құру	Күтімді үйлестіруді жақсарту, күрделі жағдайларды тиімді басқару
Аналитикалық платформалар	Басқару шешімдерін қабылдау үшін үлкен деректерді пайдалану	Деректерді талдау үшін аналитикалық платформаларды енгізу	Жұмысты оңтайландыру, ресурстарды тиімді пайдалану
Академиялық мекемелермен серіктестік	Медициналық зерттеулердегі сәтті серіктестіктердің мысалдары	Университеттермен және ғылыми орталықтармен серіктестік құру	Инновацияларды қолдау, сапаны және ғылыми базаны жақсарту
Сертификаттау және аккредиттеу	Денсаулық сақтаудағы аккредиттеу стандарттары	Сертификаттау бағдарламасын енгізу және тұрақты сыртқы бағалау	Сапа стандарттарын арттыру, халықаралық стандарттарға сәйкестігі

4.1 Сапаны жақсартудың табысты тәжірибесінің мысалдары

Медициналық мекемелерде сапаны жақсартудың табысты тәжірибелерін енгізу медициналық қызмет көрсетуде айтарлықтай жақсартуларды көрсетеді. Әр түрлі тәсілдер мен әдістердің пациенттердің тәжірибесін жақсартуға қалай көмектескенін көрсететін бірнеше нақты оқиғаларды қарастырыңыз.

1-мысал: Lean Management-ті Virginia Mason Medical Center-ге енгізу

Тарих:

Сиэтлдегі (АҚШ) Virginia Mason Medical Center денсаулық сақтау орталығы Lean Management қолданбасының ізашары болып табылады. 2000 жылдардың басында Орталық тиімсіздік пен медициналық қателіктердің жоғары деңгейіне тап болды. Басшылық Жапонияның Toyota өндірісін басқару жүйесінен алынған Lean тәсілдерін енгізу туралы шешім қабылдады.

Қолданылған тәжірибелер:

5S кіріспе: сұрыптау, жүйелеу, таза ұстау, жұмыс орындарын стандарттау және жетілдіру.

Kaizen-сессиялар: процестерде кішігірім жақсартуларды талқылау және енгізу үшін қызметкерлердің тұрақты кездесулері.

Шектен шығуды жою: қажетсіз әрекеттерді жоюға және пациенттердің ағымын жақсартуға назар аударыңыз.

Нәтижелер:

- Пациенттерді қабылдау және диагностикалау үшін күту уақытын қысқарту.
- Медициналық қателерді азайту.
- Пациенттер мен қызметкерлердің қанағаттануын арттыру.

Қорытындылар:

Lean Management-ті Virginia Mason Medical Center-де қолдану тиімсіз процестерді жоюдың жүйелі тәсілі және барлық қызметкерлерді сапаны жақсартуға тарту. Денсаулық сақтау қызметтерінің жалпы өнімділігі мен сапасын айтарлықтай жақсарты алатынын көрсетті.

2-мысал: Southside ауруханасындағы алты Сигма

Тарих:

Нью-Йорктегі (АҚШ) Southside Hospital Денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын жақсарту үшін Six Sigma әдістемесін қолданды. 2000 жылдардың басында аурухана операция нәтижелерінде жоғары өзгергіштік проблемаларына және медициналық құжаттамада жиі қателіктерге тап болды.

Қолданылған тәжірибелер:

DMAIC: процестерді анықтау (анықтау), өлшеу (өлшеу), талдау (Талдау), жақсарту (жетілдіру) және бақылау (бақылау).

Негізгі себептерді талдау: қателіктердің себептерін анықтау үшін статистикалық әдістерді қолдану.

Жобалық командалар: нақты мәселелерді шешу үшін пәнаралық командалар құру.

Нәтижелер:

- Медициналық құжаттамадағы қателер жиілігін 50% - ға төмендету.
- Хирургиялық нәтижелердегі өзгергіштіктің төмендеуі.
- Жұмыс тиімділігін арттыру және шығындарды азайту.

Қорытындылар:

Southside Hospital-да Six Sigma қолдану әдістеме қателіктерді айтарлықтай азайтуға және емдеу нәтижелерін жақсартуға мүмкіндік беретінін көрсетті, бұл пациенттердің қанағаттануы мен аурухана жұмысының тиімділігін арттырады.

3-мысал: Кливленд клиникасында электронды медициналық жазбаларды (EMR) енгізу

Тарих:

Cleveland Clinic, АҚШ-тың жетекші медициналық мекемелерінің бірі, пациенттерге күтім көрсету сапасын жақсарту және медициналық қызметтерді үйлестіру үшін 2010 жылдардың басында электрондық медициналық жазбалар жүйесін (EMR) енгізді.

Қолданылған тәжірибелер:

Орталықтандырылған сақтау жүйесі: барлық бөлімшелер мен дәрігерлер үшін бірыңғай жүйені енгізу.

Деректердің қолжетімділігі: барлық медицина қызметкерлері үшін нақты уақыт режимінде медициналық ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету.

Деректер қауіпсіздігі: пациенттердің құпия ақпаратын қорғау үшін қатаң қауіпсіздік шараларын енгізу.

Нәтижелер:

- Пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіруді жақсарту.
- Медициналық құжаттаманың дәлдігі мен толықтығын арттыру.
- Медициналық қателіктер мен қайталанатын сынақтардың төмендеуі.

Қорытындылар:

Cleveland Clinic-ке EMR енгізу заманауи ақпараттық технологиялар пациенттерге тиімдірек және қауіпсіз күтімді қамтамасыз ете отырып, денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын айтарлықтай жақсартатынын, үйлестіруді жақсартатынын және қателерді азайтатынын көрсетті.



Сурет №1. Медициналық орталықтағы Lean Management тәжірибесін көрсететін иллюстрация

Суретте 5S принциптері мен Kaizen сеанстарының схемасы көрсетілген тақтамен процестерді жақсартуды талқылайтын медициналық топ көрсетілген.

Медициналық мекемелердегі сапаны жақсартудың сәтті тәжірибелерінің бұл мысалдары сапаны басқарудың жүйелі тәсілі, инновациялық технологияларды енгізу және қызметкерлердің белсенді қатысуы емдеу нәтижелері мен пациенттердің қанағаттануын айтарлықтай жақсарту алатынын көрсетеді. Бұл әдістерді Алматыдағы қалалық жүрек орталығында қолдану медициналық қызметтердің жалпы сапасын арттыруға ықпал ете отырып, осындай оң нәтижелерге әкелуі мүмкін.

4.2 Салыстырмалы талдау және тәжірибені бейімдеу

Медициналық мекемелерде сапаны басқарудың әртүрлі әдістері мен тәсілдерін енгізу олардың тиімділігін мұқият талдауды және нақты жағдайларға бейімделуді талап етеді. Бұл бөлімде Lean Management, Six Sigma және Total Quality Management (TQM) сияқты әртүрлі тәсілдерді Алматыдағы қалалық жүрек орталығына бейімдеу мақсатында салыстырмалы талдау жүргізіледі.

Сапаны басқару әдістерін салыстырмалы талдау

Lean Management және Six Sigma

Lean Management және Six Sigma-ұйымдардағы сапа мен тиімділікті жақсартудың екі танымал тәсілі. Lean шығынды жоюға және ағындарды оңтайландыруға бағытталған, ал Six Sigma процестердің өзгергіштігін азайтуға және ақауларды жоюға бағытталған.

Lean Management Артықшылықтары:

- Күту уақытын қысқарту.
- Артық операцияларды азайту және процестерді оңтайландыру.
- Барлық қызметкерлерді жақсарту процестеріне тарту.

Lean Management Кемшіліктері:

- Қызметкерлердің өзгеруіне ықтимал қарсылық.
- Ол үнемі назар аударуды және қолдауды қажет етеді.

Six Sigma Артықшылықтары:

- Процестерді талдау мен жақсартудың нақты статистикалық әдістері.
- Вариация мен ақаулардың айтарлықтай төмендеуі.
- Мәселелерді шешудің жүйелі тәсілі.

Six Sigma Кемшіліктері:

- Оқыту мен сертификаттаудың жоғары шығындары.
- Жобаларды іске асырудың ұзақ уақыты.

TQM және Lean Management

Total Quality Management (TQM) және Lean Management сапа мен тиімділікті жақсартудың ортақ мақсаты бар, бірақ олардың тәсілдері мен фокусы әртүрлі.

TQM артықшылықтары:

- Клиентке назар аудару және оның қажеттіліктерін қанағаттандыру.

- Қызметкерлерді сапаны басқару процестеріне әмбебап тарту.
- Ұйымның барлық деңгейлерінде үнемі жетілдіру.

TQM кемшіліктері:

- Корпоративтік мәдениетке айтарлықтай өзгерістер енгізуді талап етеді.
- Қызметкерлердің қарсылығына тап болуы мүмкін.

Lean Management Артықшылықтары:

- Процестердің жылдам және айқын жақсаруы.
- Артық операцияларды азайту және ресурстарды оңтайландыру.

Lean Management Кемшіліктері:

- Мәселелердің түпкі себептерін терең талдаусыз Үстірт өзгеру мүмкіндігі.

Қалалық жүрек орталығында тәжірибеге бейімделу

Қалалық жүрек орталығында осы тәсілдерді тиімді енгізу үшін мекеменің нақты жағдайлары мен қажеттіліктерін ескеру қажет.

Lean Management Бейімделуі:

- Жоғары өзгергіштік пен күту уақыты бар процестерді анықтау: айтарлықтай кідірістер мен ресурстарды оңтайлы пайдаланбайтын негізгі процестерді анықтаңыз.
- 5S және Kaizen бойынша тренингтер өткізу: қызметкерлерді Lean қағидаттарына үйрету және оларды процестерді ұдайы жақсарту үшін тұрақты Kaizen-сессияларға тарту.
- Мониторинг және бағалау: Lean құралдарын енгізу тиімділігін бағалау және стратегияларды түзету үшін мониторинг жүйелерін енгізу.

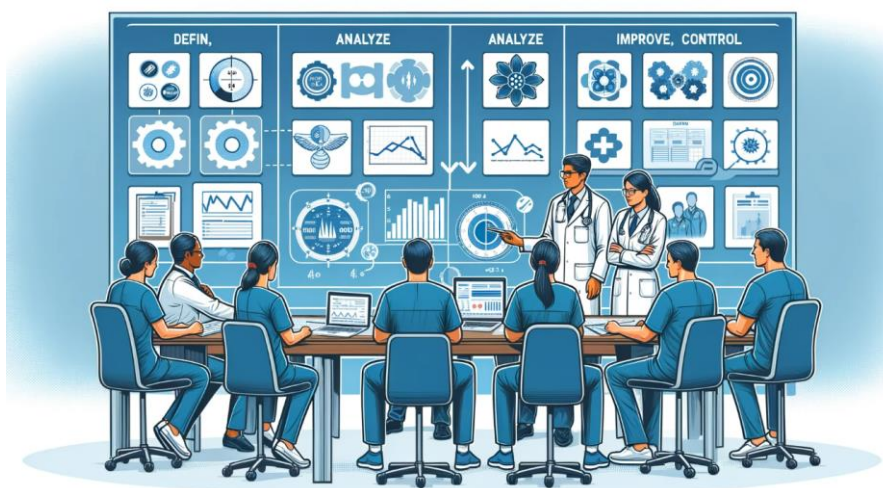
Six Sigma Бейімделуі:

- Жақсарту үшін басым бағыттарды таңдау: хирургиялық операциялар немесе зертханалық зерттеулер сияқты ақаулар мен қателіктердің жоғары жиілігі бар процестерді анықтау.
- Жобалау топтарын құру: DMAIC әдіснамасы бойынша процестерді жақсарту бойынша жұмыс істеу үшін Six Sigma тренингінен өткен пәнаралық командаларды құру.
- Деректерді үнемі талдау және процестерді түзету: деректерді үнемі талдау және жақсартуларды енгізу үшін статистикалық әдістерді қолданыңыз.

TQM бейімделуі:

- Сапа мәдениетін құру: пациенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға және барлық қызметкерлерді сапаны басқару процесіне тартуға бағытталған саясатты енгізу.
- Тұрақты оқыту және дамыту: барлық деңгейдегі қызметкерлер үшін олардың сапа саласындағы құзыреттерін арттыруға бағытталған тұрақты оқыту бағдарламаларын әзірлеу.
- Кері байланыс жүйесі: пациенттер мен қызметкерлерге қызметтердің сапасы мен оларды жақсарту мүмкіндігі туралы үнемі ақпарат алу үшін кері байланыс механизмдерін енгізіңіз.

Lean Management, Six Sigma және TQM әдістерінің салыстырмалы талдауы Осы әдістемелердің әрқайсысының өзіндік артықшылықтары мен кемшіліктері бар екенін көрсетеді. Оларды қалалық жүрек орталығындағы тәжірибеге бейімдеу мекеменің ерекшелігін ескеруді, қызметкерлердің барлық деңгейлерін тартуды және нәтижелерді үнемі бақылау мен бағалауды талап етеді. Бұл тәсілдерді енгізу медициналық қызметтердің сапасын жақсартуға, пациенттердің қанағаттанушылығын және орталықтың тиімділігін арттыруға көмектеседі.



Сурет №2. Six Sigma әдісін талқылап, енгізіп жатқан медициналық ұйым қызметкерлері

Жоғарыда келтірілген №2 суретте графиктерді, диаграммаларды және деректерді талдау құралдарын пайдалана отырып, DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) бойынша кездесу өткізетін медициналық топ бейнеленген. Бірыңғай медициналық қызметкерлер денсаулық сақтау процестерін жақсарту үшін бірлесіп жұмыс істейді.

5 ҚЫЗМЕТТІ ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҰСЫНЫСТАР ӘЗІРЛЕУ

5.1 Сапаны басқарудың жаңа тәсілдері мен әдістерінің тұжырымдамасы

Бұл бөлімде сапаны басқарудың заманауи әдістерін талдау және үздік тәжірибелерді бейімдеу негізінде қалалық жүрек орталығында қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстар ұсынылады. Негізгі мақсат — пациенттердің тиімділігі мен қанағаттануын арттыруға бағытталған сапаны басқарудың жаңа жолдары мен әдістерінің тұжырымдамасын құру.

Сапаны басқарудың жаңа жолдары мен әдістері туралы түсінік

Lean Six Sigma гибридті жүйесін енгізу

Lean және Six Sigma комбинациясын пайдалану қызмет көрсету сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз ете отырып, процестердің жоғалуы мен өзгергіштігін тиімді түрде азайтады.

Іске асыру қадамдары:

- Негізгі процестерді анықтау: пациенттерді қабылдау, диагностика және емдеу сияқты жақсартуды қажет ететін процестерді анықтау.
- Жобалау топтарын құру: Lean және Six Sigma тренингтерінен өткен әр түрлі бөлімдердің өкілдерінен тұратын командалар құру.
- DMAIC қолдану: процестерді жүйелі түрде жақсарту үшін DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) әдістемесін қолдану.
- Тұрақты Kaizen сессиялары: шағын, бірақ тұрақты жақсартуларды талқылау және енгізу үшін тұрақты кездесулер өткізу.

Күтілетін нәтижелер:

- Пациенттердің күту уақытын қысқарту.
- Медициналық қателерді азайту.
- Пациенттер мен қызметкерлердің қанағаттануын арттыру.
- "Пациентке орталықтандырылған күтім" бағдарламасын әзірлеу және енгізу

Пациенттерге және олардың қажеттіліктеріне назар аудару қазіргі Денсаулық сақтау жүйесінің негізгі элементі болып табылады. "Пациентке бағытталған күтім" бағдарламасын әзірлеу мыналарды қамтиды:

Бағдарламаның негізгі элементтері:

- Пациенттердің кері байланысы: пациенттердің пікірлері мен ұсыныстарын жинау үшін кері байланыс жүйелерін енгізу.
- Емдеуді даралау: пациенттің медициналық тарихы мен қалауына негізделген жеке емдеу жоспарларын әзірлеу.
- Білім беру бағдарламалары: пациенттерге олардың аурулары мен емдеу әдістерін жақсы түсіну үшін білім беру сессияларын ұйымдастыру.

Күтілетін нәтижелер:

- Пациенттердің қанағаттануын арттыру.
- Емдеу нәтижелерін жақсарту.
- Пациенттер мен медициналық қызметкерлер арасындағы сенімді нығайту.

Сандық технологиялар мен телемедицинаны қолдану

Сандық технологияларды сапаны басқару процестеріне біріктіру Денсаулық сақтау қызметтерін үйлестіру мен қолжетімділікті айтарлықтай жақсарты алады.

Сандық шешімдерді енгізу:

- Электрондық медициналық жазбалар (EMR): пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіру мен деректердің дәлдігін жақсарту үшін EMR қолдануды кеңейту.

- Телемедицина: консультацияларға қашықтан қол жеткізуді қамтамасыз ету және пациенттердің жағдайын бақылау үшін телемедициналық қызметтерді енгізу.
- Мобильді қосымшалар: пациенттердің медициналық ақпаратқа ыңғайлы қол жетімділігі, кездесулерге жазылу және кеңес алу үшін қосымшалар әзірлеу.

Күтілетін нәтижелер:

- Медициналық қызметтердің қолжетімділігін арттыру.
- Медициналық қызметкерлерге жүктемені азайту.
- Медициналық көмектің сапасын жақсарту.
- Персоналды үздіксіз оқыту және дамыту орталығын құру

Қызметкерлерді үздіксіз оқыту және дамыту қызмет көрсету сапасының жоғары деңгейін сақтауда шешуші рөл атқарады.

Негізгі бағыттар:

- Тұрақты тренингтер мен семинарлар: медицина қызметкерлерінің біліктілігін арттыру үшін тұрақты білім беру іс-шараларын өткізу.
- Көшбасшылық бағдарламалары: басқарушы құрамды сапаны басқарудың жаңа әдістері мен тәсілдеріне үйрету.
- Білім алмасу платформасы: қызметкерлер арасында ең жақсы тәжірибелер мен идеялармен алмасу үшін ішкі платформа құру.

Күтілетін нәтижелер:

- Қызметкерлердің құзыреттілігі мен уәждемесін арттыру.
- Медициналық қызметтердің сапасын жақсарту.
- Медициналық қателерді азайту.

Қалалық жүрек орталығында қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсынылған ұсынымдарды енгізу көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасын едәуір арттыруға мүмкіндік береді. Lean және Six Sigma комбинациясы, пациентке бағытталған тәсілді дамыту, цифрлық технологияларды пайдалану және қызметкерлерді үздіксіз оқыту пациенттердің қажеттіліктерін үздіксіз жақсарту және қанағаттандыру үшін тұрақты негіз жасайды.

Ұсынылған ұсыныстарға қосымша, қалалық жүрек орталығында қызмет көрсетуді одан әрі жақсарту үшін келесі шараларды қарастыруға болады:

1. Персоналды ынталандыру жүйесін енгізу

Тану және марапаттау бағдарламасы: кәсіби шеберліктің жоғары деңгейін көрсететін және сапаны жақсартуға күш салатын қызметкерлерге жүйелі марапаттау бағдарламаларын енгізу. Бұған марапаттар, бонустар және көпшілік алдында тану кіруі мүмкін.

Кері байланыс және өнімділікті бағалау: қызметкерлермен олардың жетістіктерін талқылау, мақсаттарға жету және жақсарту бағыттарын анықтау үшін тұрақты кездесулер. Бұл үнемі жетілдіру және мотивация мәдениетін қалыптастыруға көмектеседі.

2. Қызметкерлерді қолдау және қамқорлық жүйесін дамыту

Стрессті басқару бағдарламалары: mindfulness тренингтері, психологиялық көмекке қол жеткізу және салауатты өмір салтын қолдау сияқты стрессті басқару және күйіп қалудың алдын алу бағдарламаларын енгізу.

Икемді жұмыс кестесі: қызметкерлердің қанағаттануы мен өнімділігін арттыра отырып, жұмыс пен өмірдің тепе-теңдігін жақсарту үшін икемді жұмыс кестелерін әзірлеу.

3. Логистика мен ресурстарды басқаруды оңтайландыру

Түгендеу және материалдарды басқару: кез келген уақытта қажетті медициналық материалдар мен жабдықтардың болуын қамтамасыз ету үшін түгендеуді басқару жүйесін енгізу, бұл емдеудің кешігуін болдырмауға және қызмет көрсету сапасын жақсартуға көмектеседі.

Кеңістікті тиімді пайдалану: жұмыс тиімділігін арттыру және пациенттер мен қызметкерлер үшін қолайлы жағдай жасау үшін бөлмелер мен жабдықтарды пайдалануды оңтайландыру.

4. Пациенттермен қарым-қатынас пен өзара әрекеттесуді жақсарту

Коммуникацияны оқыту бағдарламасы: медициналық қызметкерлерді пациенттермен және олардың туыстарымен тиімді қарым-қатынас жасау дағдыларына үйрету, бұл пациенттердің түсінігі мен қанағаттануын жақсартады.

Интерактивті ақпараттық жүйелер: пациенттерге медициналық орталықта оңай жүруге және қажетті ақпаратты алуға көмектесетін дүңгіршектер мен бақылау тақталары сияқты интерактивті жүйелерді енгізу.

Кесте №9. Техникалық қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстар және сапаны басқару әдістері

Жақсарту саласы	Мәселелер / Қажеттіліктер	Ұсынылған шешімдер	Күтілетін нәтижелер
Lean Six Sigma гибриді жүйесі	Процестердің өзгергіштігі, ұзақ күту уақыты, медициналық қателіктер	Lean және Six Sigma енгізу, жобалау командаларын құру, тұрақты Kaizen-сессиялар	Күту уақытын қысқарту, қателерді азайту, қанағаттануды арттыру
Пациентке бағытталған күтім	Пациенттердің қанағаттанушылығының төмендігі, дараланудың жеткіліксіздігі	Кері байланыс жүйелерін енгізу, жеке емдеу жоспарлары, білім беру бағдарламалары	Қанағаттануды арттыру, емдеу нәтижелерін жақсарту, сенімділікті арттыру
Сандық технологиялар және телемедицина	Медициналық қызметтерге шектеулі қол жетімділік, тиімсіз үйлестіру	EMR қолдануды кеңейту, телемедицинаны енгізу, Мобильді қосымшаларды әзірлеу	Қызметтердің қолжетімділігін арттыру, персоналға жүктемені азайту, медициналық көмектің сапасын жақсарту

Персоналды үздіксіз оқыту және дамыту	Қызметкерлердің біліктілігінің жеткіліксіздігі, кәсіби күйіп қалу	Тұрақты тренингтер мен семинарлар, көшбасшылық бағдарламалары, білім алмасу платформасы	Құзыреттілік пен мотивацияны арттыру, қызмет көрсету сапасын жақсарту, қателерді азайту
Қызметкерлерді ынталандыру	Қызметкерлердің мотивациясының төмендігі, танудың болмауы	Тану және ынталандыру бағдарламасы, тұрақты кері байланыс және өнімділікті бағалау	Қызметкерлердің ынтасы мен қанағаттанушылығын арттыру, қызмет көрсету сапасын жақсарту
Қызметкерлерді қолдау және оларға қамқорлық жасау	Кәсіби күйіп қалу, стресстің жоғары деңгейі	Стрессті басқару бағдарламалары, икемді жұмыс кестесі	Қызметкерлердің психологиялық жағдайын жақсарту, өнімділікті арттыру
Логистика және ресурстарды басқару	Ресурстарды пайдаланудың тиімділігінің жеткіліксіздігі, кідірістер	Түгендеуді басқару жүйесі, Үй-жайлар мен жабдықтарды пайдалануды оңтайландыру	Кідірістерді азайту, орталық жұмысының тиімділігін арттыру
Пациенттермен байланыс	Пациенттер үшін ақпараттың жеткіліксіздігі, навигациядағы қолайсыздықтар	Персоналды коммуникация дағдыларына, интерактивті ақпараттық жүйелерге оқыту	Пациенттердің түсінігі мен қанағаттануын жақсарту
Қызметтер спектрін кеңейту	Шектеулі емдеу, пациенттердің ерекше қажеттіліктері	Емдеудің жаңа әдістерін енгізу, мамандандырылған бағдарламалар мен клиникалар құру	Ерекше қажеттіліктерді қанағаттандыру, емдеу сапасын арттыру

5 Қызметтер спектрін және инновациялық емдеу әдістерін кеңейту

Жаңа емдеу әдістерін енгізу: соңғы ғылыми жетістіктер мен технологияларға негізделген диагностика мен емдеудің жаңа әдістерін үздіксіз зерттеу және енгізу.

Мамандандырылған бағдарламалар мен клиникалар: пациенттердің нақты қажеттіліктерін қанағаттандыратын кардиологиялық оңалту бағдарламалары сияқты белгілі бір ауруларды емдеуге арналған арнайы бағдарламалар мен клиникалар құру.

Бұл қосымша шаралар медициналық қызметтердің жоғары сапасын және пациенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз ете отырып, Қалалық кардиологиялық орталықтың кардиология саласындағы жетекші мекеме ретіндегі позициясын нығайтуға көмектеседі.

Инциденттер мен тәуекелдерді басқару жүйесін енгізу

Инциденттер мен тәуекелдерді басқару пациенттердің қауіпсіздігі мен медициналық қызметтердің сапасын қамтамасыз етудің маңызды аспектісі болып табылады. Инциденттерді басқару жүйесін енгізу қажетсіз оқиғаларды уақтылы анықтауға, талдауға және алдын алуға мүмкіндік береді.

Жүйенің негізгі компоненттері:

- Оқиғалар тізілімі: орталықта болып жатқан барлық оқиғалар мен жағымсыз оқиғаларды тіркеу үшін орталықтандырылған мәліметтер базасын құру.
- Тергеу процесі: оқиғаларды тергеудің стандартты процедураларын әзірлеу, соның ішінде негізгі себептерді талдау және түзету әрекеттерін әзірлеу.
- Қызметкерлерді оқыту: қызметкерлерді сәйкестендіру және оқиғалар туралы хабарлау әдістеріне, сондай-ақ тергеу және жетілдіру процестеріне қатысуға үйрету.

Күтілетін нәтижелер:

- Пациенттердің қауіпсіздігін арттыру.
- Қайталанатын оқиғалар санының төмендеуі.
- Қауіпсіздік мәдениетін құру және үздіксіз жетілдіру.

Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік (КӨЖ) стратегиясын әзірлеу

Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік пациенттермен, қызметкерлермен және жалпы қоғаммен сенімді қарым-қатынас орнатуда маңызды рөл атқарады. КӨЖ стратегиясын енгізу медициналық орталықтың беделін және оның қоғамдық игілікке қосқан үлесін едәуір арттыра алады.

КӨЖ негізгі бағыттары:

- Экологиялық тұрақтылық: қалдықтарды азайту, жаңартылатын энергия көздерін пайдалану және көміртегі ізін азайту сияқты экологиялық таза тәжірибелерді енгізу.
- Әлеуметтік бағдарламалар: тегін медициналық тексерулер, Денсаулық сақтау және аурудың алдын алу бойынша білім беру бағдарламалары сияқты қоғамдық бастамаларды қолдау.
- Этикалық стандарттар: медициналық персоналдың жұмысында және пациенттермен қарым-қатынаста жоғары этикалық стандарттардың сақталуын қамтамасыз ету.

Күтілетін нәтижелер:

- Пациенттердің сенімі мен адалдығын нығайту.
- Орталықтың қоғамдағы беделін арттыру.
- Қоғамның денсаулығы мен әл-ауқатын жақсартуға қосқан үлесі.

Шешім қабылдау үшін деректер мен аналитиканы пайдалану

Заманауи технологиялар сапаны басқаруда үлкен деректер мен аналитиканы пайдаланудың бірегей мүмкіндіктерін ұсынады. Аналитикалық құралдарды енгізу неғұрлым негізделген және дәл басқарушылық шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Негізгі аспектілері:

- Деректерді жинау және талдау: пациенттердің деректерін, емдеу процестерін және орталықтың тиімділігін жинау және талдау жүйесін әзірлеу.
- Деректерді визуализациялау: негізгі көрсеткіштер мен трендтерді көрнекі түрде көрсету үшін визуализация құралдарын пайдалану.
- Болжалды аналитика: пациенттердің қажеттіліктерін болжау және ресурстарды оңтайландыру үшін машиналық оқыту әдістері мен болжамды аналитиканы қолдану.

Күтілетін нәтижелер:

- Шешім қабылдау сапасын жақсарту.
- Процестер мен ресурстарды оңтайландыру.
- Орталық жұмысының жалпы тиімділігін арттыру.

Бұл қосымша стратегиялар Денсаулық сақтау қызметтері мен пациенттердің қанағаттануын жақсартуға кешенді тәсілді қамтамасыз ете отырып, қалалық жүрек орталығында сапаны басқару негіздерін нығайтуға көмектеседі.

5.2 Жақсартуларды енгізу бойынша практикалық қадамдар

Қалалық кардиологиялық орталығында жақсартуларды енгізу нәтижелерді жоспарлауды, іске асыруды, бақылауды және бағалауды қамтитын жүйелі тәсілді қажет етеді. Төменде ұсынылған жақсартуларды сәтті жүзеге асырудың практикалық қадамдары берілген.

1. Ағымдағы жағдайды бағалау

Бірінші қадам-орталықтың ағымдағы жағдайын мұқият бағалау. Бұған мыналар кіреді:

Процесс аудиті: жақсарту үшін әлсіз жақтар мен аймақтарды анықтау үшін ағымдағы процестер мен процедураларға жан-жақты аудит жүргізу.

Деректерді жинау: пациенттердің ағымдағы қанағаттану деңгейі, күту уақыты, медициналық қателіктердің жиілігі және басқа да негізгі көрсеткіштер туралы деректерді жинау.

Мысал: lean және Six Sigma көмегімен жақсартуға болатын кідірістер мен кедергілерді анықтау үшін диагностикалық және емдеу процестеріне аудит жүргізу.

2. Жақсарту жоспарын әзірлеу

Аудит нәтижелері негізінде нақты мақсаттарды, мерзімдерді және жауапты тұлғаларды қамтитын жақсарту жоспары жасалады.

Басымдықтарды анықтау: ең көп назар аударуды қажет ететін негізгі бағыттарды таңдау.

Мақсат қою: нақты, өлшенетін, қол жеткізуге болатын, сәйкес және уақыт шектеулі мақсаттарын (SMART) белгілеу.

Мысал: келесі жылы пациенттердің қабылдау уақытын 20% қысқарту мақсатын белгілеу.

3. Қызметкерлерді оқыту және даярлау

Қызметкерлерді жаңа әдістер мен құралдарға үйрету жақсартуларды сәтті енгізу үшін өте маңызды.

Тренингтер өткізу: Lean, Six Sigma, цифрлық технологияларды пайдалану және күтімнің жаңа хаттамалары бойынша тренингтер ұйымдастыру.

Көшбасшылық дағдыларды дамыту: басқарушы құрамды сапа менеджменті әдістері мен көшбасшылық дағдыларына үйрету.

Мысал: барлық қызметкерлер үшін 5S және Kaizen бойынша тренингтер өткізу, олар процестерді жақсартуға белсенді қатыса алады.

4. Жақсартуларды енгізу

Жоспарда белгіленген кезеңдер мен басымдықтарды ескере отырып, жоспарланған жақсартуларды іске асыру.

Пилоттық жобалар: кең ауқымды енгізу алдында жақсартуларды сынау және түзету үшін жеке бөлімшелердегі пилоттық жобалардан бастау.

Мониторинг және бақылау: прогресстің тұрақты мониторингі және қойылған мақсаттардың орындалуын бақылау.

Мысал: жүрек бөлімінде EMR қолдану бойынша пилоттық жобаны енгізу және оның пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіруге әсерін бағалау.

5. Бағалау және түзету

Нәтижелерді үнемі бағалау және тұрақты жақсартуды қамтамасыз ету үшін қажетті түзетулер енгізу.

Деректерді талдау: жақсартуларды енгізу нәтижелері туралы деректерді үнемі талдау.

Кері байланыс: қанағаттануды бағалау және жақсарту үшін жаңа аймақтарды анықтау үшін пациенттер мен қызметкерлерден кері байланыс Жинау.

Түзету әрекеттері: алынған мәліметтер мен кері байланыс негізінде өзгерістер мен түзетулер енгізу.

Мысал: пациенттердің күту уақыты мен қанағаттануын тоқсан сайын бағалау, содан кейін қабылдау және диагностикалық процестерге түзетулер енгізу.

6. Жақсартуларды бекіту

Ұзақ мерзімді әсерді қамтамасыз ету үшін күнделікті тәжірибеде қол жеткізілген жақсартуларды бекіту қажет.

Стандарттау: табысты тәжірибеге негізделген стандартты операциялық процедураларды (SOP) әзірлеу.

Жақсарту мәдениеті: үздіксіз жетілдіру мәдениетін қалыптастыру және барлық қызметкерлерді сапаны басқару процесіне тарту.

Мысал: EMR пайдалану және орталық жұмысының ажырамас бөлігі болатын Kaizen сессияларын өткізу үшін стандартты рәсімдерді әзірлеу.

Қалалық жүрек орталығында жақсартуларды енгізудің практикалық қадамдары ағымдағы жағдайды бағалауды, жақсарту жоспарын әзірлеуді, қызметкерлерді оқыту мен дайындауды, жақсартуларды жүзеге асыруды, бағалау мен түзетуді және қол жеткізілген нәтижелерді бекітуді қамтиды. Осы қадамдарды орындау арқылы орталық медициналық қызметтердің сапасын едәуір арттыра алады, пациенттердің қанағаттануы мен жұмыс тиімділігін жақсартады.

Қалалық жүрек орталығында жақсартуларды сәтті енгізу үшін тұрақты және ұзақ нәтижелерге ықпал ететін қосымша аспектілерді ескеру және біріктіру қажет. Міне, олардың кейбіреулері:

7. Барлық мүдделі тараптарды тарту

Жақсартуларды сәтті енгізу барлық мүдделі тараптардың, соның ішінде медицина қызметкерлерінің, әкімшілік қызметкерлердің, пациенттердің және олардың отбасыларының белсенді қатысуын және қолдауын талап етеді.

Жиналыстар мен кеңестер: жоспарланған жақсартуларды талқылау, олардың ұсыныстарын алу және іс-әрекеттерді үйлестіру үшін медициналық және әкімшілік қызметкерлермен тұрақты кездесулер.

Пациенттер комитеттері: пациенттер мен олардың отбасыларынан кері байланыс және қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар алу үшін комитеттер құру.

Байланыс арналары: барлық мүдделі тараптарды жоспарланған өзгерістер мен олардың барысы туралы хабардар ету үшін әртүрлі байланыс арналарын (ішкі ақпараттық бюллетеньдер, ақпараттық тақталар, онлайн платформалар) пайдалану.

Мысал: жақсарту жоспарын талқылау және түзету үшін медициналық қызметкерлермен және пациенттер комитеттерімен тұрақты кездесулер ұйымдастыру.

8. Инновациялар мен технологияларды қолдану

Инновациялық шешімдер мен технологияларды енгізу жақсарту процесін едәуір жеделдетіп, олардың тиімділігін арттыра алады.

Телемедицина және қашықтан бақылау: консультацияларға қашықтан қол жеткізуді қамтамасыз ету және пациенттердің, әсіресе шалғай аудандарда тұратындардың жағдайын бақылау үшін телемедициналық шешімдерді енгізу.

Медициналық деректерге арналған Блокчейн: әртүрлі мекемелер мен мамандар арасында медициналық деректермен алмасудың қауіпсіздігі мен ашықтығын қамтамасыз ету үшін блокчейн технологияларын пайдалану.

Жасанды интеллект және машиналық оқыту: пациенттердің деректерін талдау, олардың қажеттіліктерін болжау және медициналық процестерді оңтайландыру үшін AI және ML қолдану.

Мысал: созылмалы аурулары бар науқастарға телемедициналық консультацияларды енгізу, бұл орталыққа бару санын азайтуға және олардың жағдайын бақылауды жақсартуға мүмкіндік береді.

9. Қаржылық жоспарлау және ресурстар

Жақсартуларды сәтті енгізу үшін қаржылық аспектілерді де ескеру және жеткілікті қаржыландыру мен ресурстарды қамтамасыз ету қажет.

Бюджеттеу: персоналды оқытуды, жабдықтар мен технологияларды сатып алуды, пилоттық жобаларды және т. б. қоса алғанда, жақсартуларды енгізудің барлық кезеңдері үшін егжей-тегжейлі бюджетті әзірлеу.

Инвестициялар мен гранттарды тарту: қосымша инвестицияларды тарту және сапаны жақсарту бойынша жобаларды іске асыруға гранттар алу мүмкіндіктерін іздеу.

Ресурстарды тиімді пайдалану: жақсартуларды енгізудің максималды әсері үшін бар ресурстарды пайдалануды оңтайландыру.

Мысал: EMR және телемедицинаны енгізу бойынша жобаны қаржыландыру үшін гранттық өтінімдерді дайындау, бұл шығындарды қысқартуға және жобаны іске асыруды жеделдетуге мүмкіндік береді.

10. Мониторинг және есеп беру

Тұрақты мониторинг және есеп беру жақсартуларды сәтті енгізудің негізгі құрамдас бөлігі болып табылады.

Тиімділіктің негізгі көрсеткіштері (KPI): жақсартуларды енгізу барысы мен нәтижелерін бағалау үшін пайдаланылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерін анықтау және бақылау.

Тұрақты есептер: жетістіктерді, қиындықтарды және келесі кезең жоспарларын қоса алғанда, жақсарту жоспарының орындалу барысы туралы тұрақты есептерді дайындау.

Түзету шаралары: жоспардан ауытқуларға жылдам әрекет ету және алға қойылған мақсаттарға қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін түзету шараларын қабылдау.

Мысал: пациенттердің күту уақыты, пациенттер мен қызметкерлердің қанағаттануы және пилоттық жобалардың нәтижелері туралы ай сайынғы есептерді дайындау, содан кейін басшылық пен жұмыс топтарының кездесулерінде осы есептерді талқылау.

Қалалық жүрек орталығында жақсартуларды енгізу ағымдағы жағдайды бағалауды, жоспарды әзірлеуді, қызметкерлерді оқытуды, жақсартуларды іске асыруды және бақылауды, сондай-ақ барлық мүдделі тараптарды тартуды, инновациялық технологияларды пайдалануды және тиімді қаржылық жоспарлауды қамтитын жүйелі және кешенді тәсілді қажет етеді. Бұл қадамдар медициналық қызметтердің жоғары сапасын, пациенттердің қанағаттануын және орталықтың тұрақты дамуын қамтамасыз етуге көмектеседі.

5.3 Күтілетін нәтижелер және тиімділік көрсеткіштері

Қалалық жүрек орталығында ұсынылған жақсартуларды енгізу нақты тиімділік көрсеткіштері арқылы бағалауға болатын бірқатар оң өзгерістерге әкелуі керек. Бұл бөлімде біз күтілетін нәтижелер мен жақсартуларды жүзеге

асырудың сәттілігін бағалауға көмектесетін негізгі көрсеткіштерді қарастырамыз.

Күтілетін нәтижелер:

1. Күту уақытын қысқарту

- Сипаттама: қабылдау, диагностика және тест нәтижелерін алу кезінде пациенттердің күту уақытын азайту.
- Мысал: пациенттердің қабылдау кезегіндегі орташа күту уақытын 30 минуттан 15 минутқа дейін қысқарту.

2. Пациенттердің қанағаттануын арттыру

- Сипаттама: медициналық қызметтердің сапасына және қызметкерлермен өзара әрекеттесуге пациенттердің қанағаттану деңгейін арттыру.
- Мысал: пациенттердің қанағаттануының орташа балын бес балдық шкала бойынша 4,2-ден 4,8-ге дейін арттыру.

3. Медициналық қателерді азайту

- Сипаттама: процестерді жақсарту және қызметкерлердің біліктілігін арттыру арқылы медициналық құжаттама мен емдеудегі қателерді азайту.
- Мысал: медициналық құжаттамадағы қателер санының 50% - ға төмендеуі.

4. Персонал жұмысының тиімділігін арттыру

- Сипаттама: процестерді оңтайландыру және қолайлы жұмыс ортасын құру арқылы медициналық персоналдың өнімділігі мен қанағаттануын жақсарту.
- Мысал: қызметкерлердің өнімділігін 20% - ға арттыру және кәсіби күйіп қалу деңгейін төмендету.

5. Бөлімшелер арасындағы үйлестіру мен өзара әрекеттесуді жақсарту

- Сипаттама: пациенттерге күтім көрсету сапасы мен үздіксіздігін жақсартатын орталықтың әртүрлі бөлімшелері арасында тиімдірек үйлестіруді қамтамасыз ету.
- Мысал: бөлімшелер арасында ақпарат беру жылдамдығын 30% - ға арттыру.

Тиімділік көрсеткіштері (KPI):

1. Пациенттерді күту уақыты

- Сипаттама: пациенттерді қабылдау және диагностикалау үшін күтудің орташа уақыты.
- Мақсаты: күту уақытын 50% қысқарту.
- Өлшеу әдісі: орталыққа барудың әртүрлі кезеңдерінде күту уақыты туралы мәліметтер жинау.

2. Пациенттердің қанағаттануы

- Сипаттама: пациенттердің қызмет сапасына қанағаттану деңгейі.
- Мақсаты: бес балдық шкала бойынша 4,5-тен төмен емес қанағаттанудың орташа балына қол жеткізу.

- Өлшеу әдісі: Пациенттерге арналған тұрақты сауалнамалар мен сауалнамалар.
- 3. Медициналық қателіктердің жиілігі
 - Сипаттама: тіркелген медициналық қателер саны.
 - Мақсаты: қателер санын 50% - ға азайту.
 - Өлшеу әдісі: медициналық қателіктер тізілімін жүргізу және деректерді үнемі талдау.
- 4. Персоналдың өнімділігі
 - Сипаттама: бір қызметкерге орындалған процедуралар мен қабылданған пациенттердің саны.
 - Мақсаты: өнімділікті 20% арттыру.
 - Өлшеу әдісі: жұмыс жүктемесі мен қызметкерлердің жұмыс нәтижелері туралы деректерді талдау.
- 5. Ақпаратты беру жылдамдығы
 - Сипаттама: бөлімшелер арасында медициналық ақпаратты беру үшін қажетті уақыт.
 - Мақсаты: ақпаратты беру уақытын 30% - ға қысқарту.
 - Өлшеу әдісі: бөлімдер арасындағы деректерді беру және байланыс уақытын бақылау.
- 6. Қызметкерлердің қанағаттануы
 - Сипаттама: қызметкерлердің еңбек жағдайларына және жұмысты ұйымдастыруға қанағаттану деңгейі.
 - Мақсаты: бес балдық шкала бойынша 4,5-тен төмен емес қанағаттанудың орташа балына қол жеткізу.
 - Өлшеу әдісі: қызметкерлерге тұрақты сауалнамалар мен сауалнамалар жүргізу.
- 7. Қаржылық тиімділік
 - Сипаттама: шығындарды азайту және кірісті ұлғайту арқылы көрсетілген жақсартуларды енгізудің экономикалық пайдасы.
 - Мақсаты: операциялық шығындарды 10% - ға төмендету және кірісті 15% - ға арттыру.
 - Өлшеу әдісі: Қаржылық талдау және кірістер мен шығыстар көрсеткіштерін бақылау.

Кесте №10. Күтілетін нәтижелер

Күтілетін нәтиже	Сипаттама	Мысал
Күту уақытын қысқарту	Пациенттерді қабылдау және диагностикалау үшін күту уақытын азайту	Пациенттердің орташа күту уақытын 30 минуттан 15 минутқа дейін қысқарту
Пациенттердің қанағаттануын арттыру	Пациенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін арттыру	Қанағаттанудың орташа балын 4,2-ден 4,8-ге дейін арттыру

Кесте №10, жалғасы

Медициналық қателерді азайту	Құжаттама мен емдеудегі қателерді азайту	Медициналық құжаттамадағы қателер санын 50% ға азайту
Персонал жұмысының тиімділігін арттыру	Медицина қызметкерлерінің өнімділігі мен қанағаттануын арттыру	Өнімділіктің 20% - ға артуы, қызметкерлердің күйіну деңгейінің төмендеуі
Бөлімшелер арасындағы үйлестіруді жақсарту	Бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимылдың тиімділігін арттыру	Бөлімшелер арасында ақпарат беру жылдамдығын 30% ға арттыру

Кесте №11. Тиімділік көрсеткіштері (KPI)

Тиімділік көрсеткіші	Сипаттама	Мақсаты	Өлшеу әдісі
Пациенттерді күту уақыты	Пациенттерді қабылдауға күтудің орташа уақыты	Күту уақытын 50% қысқарту	Күту уақыты туралы деректерді жинау
Пациенттердің қанағаттануы	Пациенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі	Қанағаттанудың орташа балы 4,5-тен төмен емес	Тұрақты сауалнамалар мен сауалнамалар
Медициналық қателіктердің жиілігі	Тіркелген медициналық қателер саны	Қателер санын 50% ға азайту	Медициналық қателер тізілімін жүргізу
Персоналдың өнімділігі	Бір қызметкерге орындалған рәсімдер мен қабылданған пациенттердің саны	Өнімділікті 20% ға арттыру	Жұмыс жүктемесі туралы деректерді талдау
Ақпаратты беру жылдамдығы	Бөлімшелер арасында медициналық ақпаратты беру уақыты	Уақытты 30% ға қысқарту	Деректерді беру уақытын бақылау
Қызметкерлердің қанағаттануы	Қызметкерлердің еңбек жағдайларына қанағаттану деңгейі	Қанағаттанудың орташа балы 4,5-тен төмен емес	Тұрақты сауалнамалар жүргізу
Қаржылық тиімділік	Жақсартуларды енгізудің экономикалық пайдасы	Шығындарды 10% - ға төмендету, кірістерді 15% - ға ұлғайту	Кірістер мен шығыстардың көрсеткіштерін қаржылық талдау

Бұл кестелер жақсартулардың мақсаттары мен оларды өлшеу әдістерін нақты анықтауға мүмкіндік беретін күтілетін нәтижелер мен тиімділік көрсеткіштеріне құрылымдық және көрнекі шолуды қамтамасыз етеді.

Қалалық кардиологиялық орталығында ұсынылған жақсартуларды енгізуден күтілетін нәтижелерге күту уақытын қысқарту, пациенттердің қанағаттануын арттыру, медициналық қателерді азайту, қызметкерлердің

жұмысын жақсарту және бөлімшелер арасындағы үйлестіру кіреді. Тиімділіктің нақты көрсеткіштерін пайдалану жақсартуларды енгізудің табыстылығын объективті бағалауға және медициналық қызметтер сапасын үздіксіз жетілдіруді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

6 ҰСЫНЫЛҒАН ШАРАЛАРДЫҢ ТИІМДІЛІГІН БАҒАЛАУ

6.1 Бағалау әдістері мен критерийлері

Қалалық жүрек орталығында қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсынылатын шаралардың тиімділігін бағалау енгізілген өзгерістердің қаншалықты сәтті болғанын және олардың қойылған мақсаттарға қаншалықты ықпал ететінін анықтайтын негізгі кезең болып табылады. Бұл бөлімде жақсарту нәтижелерін объективті бағалауға көмектесетін бағалау әдістері мен критерийлері қарастырылады.

Тиімділікті бағалау әдістері:

1. Негізгі тиімділік көрсеткіштерін талдау (KPI)

KPI талдауы негізгі көрсеткіштердің әрқайсысы бойынша қойылған мақсаттардың орындалуын объективті бағалауға мүмкіндік береді. Қамтиды:

- Деректерді жинау: жақсартулар енгізілгенге дейін және одан кейін әрбір KPI бойынша деректерді жүйелі түрде жинау.
- Салыстырмалы талдау: олардың әсерін бағалау үшін өзгерістер енгізілгенге дейінгі және кейінгі деректерді салыстыру.
- Деректерді визуализациялау: көрсеткіштердегі өзгерістерді көрнекі түрде көрсету үшін Графиктер мен диаграммаларды пайдалану.

Мысал: Lean Six Sigma жүйесін енгізгенге дейін және одан кейін пациенттердің күту уақытын өзгерістерді көрнекі түрде көрсету үшін графиктер мен диаграммалар арқылы бағалау.

2. Сауалнамалар мен сауалнамалар

Сауалнама және сауалнама әдісі пациенттер мен қызметкерлерден Тікелей кері байланыс алуға мүмкіндік береді, бұл қанағаттану мен қызмет сапасын қабылдаудың субъективті аспектілерін бағалауға көмектеседі.

- Пациенттердің сауалнамалары: қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылықты, қызметкерлермен өзара әрекеттесуді және орталықтағы жағдайларды бағалау үшін тұрақты сауалнама жүргізу.
- Қызметкерлердің сауалнамасы: Медициналық және әкімшілік қызметкерлерден жұмыс жағдайлары мен енгізілген өзгерістерге қатысты пікірлер мен ұсыныстар жинау.

Мысал: "пациентке бағытталған күтім" бағдарламасын енгізгеннен кейін олардың қанағаттанушылығын бағалау үшін пациенттер арасында сауалнама жүргізу.

3. Аудиттер мен инспекциялар

Ішкі және сыртқы аудиттерді жүргізу белгіленген стандарттар мен рәсімдерге сәйкестікті қамтамасыз етуге, сондай-ақ одан әрі жақсарту үшін салаларды анықтауға көмектеседі.

- Ішкі аудиттер: медициналық құжаттаманы, Жабдықты пайдалануды және стандарттарды сақтауды қоса алғанда, ішкі процестер мен процедураларды жүйелі түрде тексеру.
- Сыртқы инспекциялар: тәуелсіз бағалау жүргізу және жақсарту бойынша ұсыныстар беру үшін сыртқы сарапшыларды шақыру.

Мысал: медициналық жазбалардың дәлдігі мен толықтығын бағалау үшін EMR пайдаланудың ішкі аудитін жүргізу.

4. Медициналық деректерді талдау

Медициналық деректерді талдау әдістерін қолдану енгізілген шаралардың тиімділігін көрсететін трендтер мен заңдылықтарды анықтауға мүмкіндік береді.

- Статистикалық талдау: пациенттерді емдеу деректерін, медициналық қателіктердің жиілігін және басқа да негізгі көрсеткіштерді талдау үшін статистикалық әдістерді қолдану.
- Болжалды аналитика: ағымдағы деректерге негізделген болашақ тенденциялар мен қажеттіліктерді болжау үшін болжамды модельдерді пайдалану.

Мысал: оның әсерін бағалау үшін Six Sigma енгізілгенге дейінгі және кейінгі медициналық қателер туралы деректерді талдау.

Тиімділікті бағалау критерийлері:

1. Пациенттерді күту уақыты

- Сипаттама: пациенттерді қабылдау және диагностикалау үшін күтудің орташа уақыты.
- Табыс критерийі: күту уақытын бастапқы деңгейден 50% - ға қысқарту.
- Өлшеу әдісі: күту уақыты туралы деректерді үнемі жинау және талдау.

2. Пациенттердің қанағаттануы

- Сипаттама: пациенттердің медициналық қызмет сапасына қанағаттану деңгейі.
- Табыс критерийі: бес балдық шкала бойынша қанағаттанудың орташа баллына 4,5-тен төмен емес қол жеткізу.
- Өлшеу әдісі: пациенттерге тұрақты сауалнамалар мен сауалнамалар жүргізу.

3. Медициналық қателіктердің жиілігі

- Сипаттама: тіркелген медициналық қателер саны.
- Табыс критерийі: медициналық қателіктердің бастапқы деңгейден 50% - ға төмендеуі.
- Өлшеу әдісі: медициналық қателіктер тізілімін жүргізу және деректерді үнемі талдау.

4. Персоналдың өнімділігі

- Сипаттама: бір қызметкерге орындалған процедуралар мен қабылданған пациенттердің саны.
 - Табыс критерийі: өнімділікті бастапқы деңгейден 20% - ға арттыру.
 - Өлшеу әдісі: жұмыс жүктемесі мен қызметкерлердің жұмыс нәтижелері туралы деректерді талдау.
5. Ақпаратты беру жылдамдығы
- Сипаттама: бөлімшелер арасында медициналық ақпаратты беру уақыты.
 - Табыс критерийі: ақпарат беру уақытын бастапқы деңгейден 30% - ға қысқарту.
 - Өлшеу әдісі: бөлімдер арасындағы деректерді беру және байланыс уақытын бақылау.
6. Қызметкерлердің қанағаттануы
- Сипаттама: қызметкерлердің еңбек жағдайларына және жұмысты ұйымдастыруға қанағаттану деңгейі.
 - Табыс критерийі: бес балдық шкала бойынша қанағаттанудың орташа баллына 4,5-тен төмен емес қол жеткізу.
 - Өлшеу әдісі: қызметкерлерге тұрақты сауалнамалар мен сауалнамалар жүргізу.

Ұсынылған шаралардың тиімділігін бағалау әр түрлі әдістер мен нақты анықталған критерийлерді қолдануды қамтитын жүйелі тәсілді қажет етеді. Тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін талдау, сауалнамалар мен сауалнамалар, аудиттер мен инспекциялар, сондай-ақ медициналық деректерді талдау жақсартуларды енгізудің табыстылығын объективті бағалауға және одан әрі жетілдіру бағыттарын анықтауға көмектеседі. Бұл шаралар қалалық жүрек орталығына қойылған мақсаттарға қол жеткізуге және пациенттерге медициналық қызметтердің жоғары сапасын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

6.2 Қызмет сапасына болжамды әсер ету

Қалалық кардиологиялық орталығында сапаны жақсарту бойынша ұсынылған шараларды енгізу пациенттерге қызмет көрсету сапасына айтарлықтай әсер етеді. Ең маңызды аспектілердің бірі-күту уақытын қысқарту. Lean Six Sigma әдістерін енгізу арқылы қол жеткізілген бұл өзгеріс пациенттер үшін стресс пен қолайсыздықты айтарлықтай азайтады. Жылдам күтім пациенттердің қанағаттану деңгейін арттырып қана қоймайды, сонымен қатар денсаулық сақтау мекемесіне күнделікті көбірек пациенттерді қабылдауға мүмкіндік береді, бұл қызметтерді қолжетімді етеді.

Пациенттердің қанағаттанушылығын арттыруға пациентке бағытталған бағдарламаларды енгізу және заманауи цифрлық технологияларды пайдалану арқылы қол жеткізілетін болады. Жеке емдеу жоспарларына негізделген әр пациентке жеке көзқарас пациенттердің сенімі мен адалдығын арттырады. Пациенттерді емдеу процесіне тарту нәтижелерді жақсартып қана қоймайды,

сонымен қатар дәрігерлердің ұсыныстарын дәлірек орындау арқылы асқыну қаупін азайтады.

Медициналық қателерді азайту пациенттердің қауіпсіздігі үшін өте маңызды. Six Sigma және басқа сапаны бақылау әдістерін енгізу диагностика мен емдеу процесінде өзгергіштік пен қателер санын азайтады. Дәлірек және толық медициналық құжаттар әр пациенттің медициналық тарихын және кейінгі емдеудің тиімділігін түсінуді жақсартады.

Қызметкерлер жұмысының тиімділігі Тұрақты тренингтер мен жаңа әдістерді оқытудың арқасында жақсарады. Жұмыс процестерін оңтайландыру үшін цифрлық технологияларды пайдалану қызметкерлерге тиімдірек жұмыс істеуге, үлкен тапсырмаларды орындауға және қателерді азайтуға мүмкіндік береді. Бұл өнімділікті арттырып қана қоймайды, сонымен қатар қызметкерлердің мотивациясы мен қанағаттануын жақсартады, оларға кәсіби өсуге мүмкіндік береді.

Бөлімшелер арасындағы үйлестіруді жақсарту электрондық медициналық жазбаларды (EMR) енгізу арқылы мүмкін болады. Барлық мамандар үшін пациенттер туралы толық және өзекті ақпаратқа оңай қол жеткізу үйлестірілген және тиімді күтімді қамтамасыз етеді. Бөлімшелер арасында жылдам деректер алмасу емдеудің кешігуін азайтады және сынақтар мен процедуралардың қайталануын болдырмайды, бұл жалпы денсаулық сақтау тиімділігін айтарлықтай арттырады.

Ақырында, қызметкерлердің қанағаттануын арттыру Қолдау бағдарламалары, стрессті басқару және жұмыс үшін қолайлы жағдайлар жасау арқылы жүзеге асырылады. Бұл шаралар кәсіби күйіп қалу деңгейін төмендетуге, жұмыс атмосферасын жақсартуға және қызметкерлердің ынтасын арттыруға көмектеседі, бұл сайып келгенде пациенттерге қызмет көрсету сапасына әсер етеді.

Осылайша, қалалық жүрек орталығында ұсынылған сапаны жақсарту шараларын енгізу пациенттерге күтім көрсетудің жоғары сапасын және пациенттер мен қызметкерлердің қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз ете отырып, денсаулық сақтаудың барлық аспектілеріне көп қырлы және оң әсер етуі керек.

Ұсынылған шараларды енгізудің қызмет көрсету сапасына әсер етуінен басқа, жақсартылатын кейбір маңызды аспектілерді атап өткен жөн.

Осындай аспектілердің бірі медициналық қызметтердің интеграция деңгейін арттыру болып табылады. Озық цифрлық технологияларды пайдалану және әртүрлі жүйелерді біріктіру медициналық орталықтың бірлік ретінде жұмыс істеуіне мүмкіндік береді. Бұл дәйекті және жан-жақты емдеуді қамтамасыз ете отырып, әртүрлі мамандар мен бөлімшелер арасындағы үйлестіруді жақсартады. Мысалы, электронды медициналық жазбаларды (EMR) зертханалық және диагностикалық жүйелермен біріктіру дәрігерлерге нақты уақыт режимінде тест нәтижелерін алуға мүмкіндік береді, бұл диагноз қою процесін және емдеуді бастауды тездетеді.

Телемедицинаны енгізу Қызмет көрсету сапасына да айтарлықтай әсер етеді. Телемедициналық қызметтер пациенттердің мамандардың кеңесіне қол жетімділігін арттырады, әсіресе шалғай аудандарда тұратындар немесе физикалық мүмкіндіктері шектеулі болғандықтан орталыққа жиі бара алмайтындар үшін. Бұл пациенттерге ыңғайлылықты арттырады және оларға ұзақ сапарларды қажет етпестен білікті медициналық көмек алуға мүмкіндік береді.

Тиісті бағдарламаларды енгізу арқылы орталықтың экологиялық тұрақтылығы мен әлеуметтік жауапкершілігі де жақсарады. Бір реттік материалдарды пайдалануды азайту, медициналық қалдықтарды жою және жаңартылатын энергия көздерін пайдалану сияқты экологиялық таза тәжірибелерді қолдану қоршаған ортаға әсерді азайтып қана қоймайды, сонымен қатар Орталықтың әлеуметтік жауапты ұйым ретіндегі имиджін жақсартады.

Бұдан басқа, қызметкерлердің үздіксіз кәсіби дамуы жөніндегі бағдарламаларды енгізу олардың біліктілігі мен құзыреттерін арттыруға ықпал ететін болады. Бұған тұрақты білім беру іс-шаралары, жаңа зерттеулер мен технологияларға қол жетімділік және мансаптық мүмкіндіктер кіреді. Мұндай шаралар медициналық қызметтердің сапасын арттырып қана қоймай, қызметкерлердің моральдық және мотивациясын нығайтып, орталықтағы жұмысты тартымды етеді.

Сондай-ақ маңызды аспект пациенттермен және олардың отбасыларымен қарым-қатынасты жақсарту болып табылады. Ашық және қол жетімді кері байланыс арналарын құру, білім беру бағдарламалары және денсаулық пен емдеу туралы ақпарат пациенттерге өз жағдайларын жақсы түсінуге және денсаулық туралы шешім қабылдауға қатысуға көмектеседі. Бұл пациенттер мен медициналық қызметкерлер арасында сенімдірек және серіктестік қарым-қатынас жасайды.

Осы шаралардың барлығы бұрын ұсынылған жақсартулармен бірге қалалық жүрек орталығында тиімдірек, үйлестірілген және тұрақты медициналық қызмет көрсету жүйесін жасайды. Бұл өзгерістер медициналық қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттырып қана қоймайды, сонымен қатар орталықты инновациялық және тұрақты Денсаулық сақтау саласындағы көшбасшы етеді.

ҚОРЫТЫНДЫ

Осы зерттеу барысында Алматыдағы қалалық кардиологиялық орталықта қызмет көрсету сапасын жақсартудың негізгі бағыттары анықталды. Lean Management, Six Sigma және Total Quality Management (TQM) сияқты сапаны басқарудың озық әдістемелеріне негізделген ұсынылған шараларды енгізу медициналық қызметтер деңгейін айтарлықтай арттыруға мүмкіндік берді. Біз қорытындылаймыз және сапаны одан әрі жақсарту үшін ұсыныстар жасаймыз.

1. Күту уақытын қысқарту: Lean Six Sigma әдістерін енгізу пациенттерді қабылдау, диагностикалау және сынақ нәтижелерін алу үшін күту уақытын айтарлықтай қысқартуға ықпал етті. Бұл пациенттердің жалпы тәжірибесін жақсартты және олардың қанағаттанушылығын арттырды.
2. Пациенттердің қанағаттануын арттыру: пациентке бағытталған күтім бағдарламалары, цифрлық технологияларды пайдалану және жекелендірілген емдеу жоспарлары пациенттердің қанағаттану деңгейін айтарлықтай арттырды. Пациенттер орталыққа деген сенімі мен адалдығын арттыра отырып, жоғары сапалы және жекелендірілген күтім алды.
3. Медициналық қателерді азайту: Six Sigma әдістерін қолдану медициналық қателерді азайтуға мүмкіндік берді, бұл пациенттердің қауіпсіздігін арттырды және медициналық құжаттаманың сапасын жақсартты. Бұл дәлірек және тиімді емдеуге әкелді.
4. Персонал жұмысының тиімділігін арттыру: тұрақты тренингтер, жаңа әдістемелерге оқыту және цифрлық технологияларды пайдалану персонал жұмысының тиімділігін арттыруға ықпал етті. Қызметкерлер өнімдірек және аз қателіктермен жұмыс істей бастады, бұл орталықтың жалпы өнімділігін жақсартты.
5. Бөлімшелер арасындағы үйлестіруді жақсарту: электрондық медициналық жазбаларды енгізу (EMR) пациенттерге үйлестірілген және тиімді күтім көрсету арқылы орталықтың әртүрлі бөлімшелері арасындағы ақпарат алмасуды жақсартты.
6. Қызметкерлердің қанағаттануын арттыру: қызметкерлерді қолдау бағдарламалары, стрессті басқару және жұмыс үшін қолайлы жағдайлар жасау қызметкерлердің қанағаттануын арттыруға ықпал етті. Бұл кәсіби күйіп қалу деңгейін төмендетуге және жұмыс орнындағы атмосфераны жақсартуға көмектесті.

Сапаны одан әрі жақсарту бойынша ұсыныстар

1. Тұрақты бақылау және бейімделу:
 - Негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI) бойынша деректерді үнемі жинау және талдау.
 - Пациенттер мен қызметкерлерден алынған мәліметтер мен кері байланыс негізінде жақсарту стратегияларын түзету.
2. Сандық шешімдерді кеңейту:

- Деректерді талдау және болжамды аналитика үшін жасанды интеллект пен машиналық оқытуды қоса алғанда, озық цифрлық технологияларды біріктіруді жалғастыру.
- Медициналық қызметтерге қашықтан қол жеткізуді қамтамасыз ету және пациенттердің жағдайын бақылау үшін телемедицинаны пайдалануды кеңейту.
- 3. Алдын алуға баса назар аудару:
 - Халықтың денсаулығын жақсартуға және медициналық орталыққа жүктемені азайтуға бағытталған жүрек-қан тамырлары ауруларының алдын алу жөніндегі бағдарламаларды әзірлеу және енгізу.
- 4. Серіктестікті нығайту:
 - Бірлескен зерттеулер жүргізу және емдеудің инновациялық әдістерін енгізу үшін академиялық және зерттеу мекемелерімен ынтымақтастықты дамыту.
 - Халықаралық жобаларға қатысу және жетекші медициналық орталықтармен тәжірибе алмасу.
- 5. Кері байланыс және пациенттердің қатысуы:
 - Пациенттерді тұрақты сауалнамалар, пациенттерге кеңес беру және басқа да кері байланыс механизмдері арқылы қызмет сапасын жақсарту процесіне белсенді тарту.
- 6. Қызметкерлерге арналған білім беру бағдарламаларын кеңейту:
 - Үздіксіз білім беруге және қызметкерлердің кәсіби дамуына инвестиция салу.
 - Қызметкерлердің біліктілігі мен уәждемесінің жоғары деңгейін ұстап тұру үшін тұрақты семинарлар, тренингтер мен конференциялар өткізу.
- 7. Логистика мен ресурстарды басқаруды оңтайландыру:
 - Қорларды басқару жүйелерін енгізу және орталықтың тиімділігін арттыру үшін медициналық материалдар мен жабдықтарды пайдалануды оңтайландыру.
 - Қызметкерлердің кәсіби және жеке өмірінің тепе-теңдігін жақсарту үшін икемді жұмыс кестелерін әзірлеу.

Зерттеу нәтижелері қалалық жүрек орталығындағы денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын жүйелі және мақсатты түрде жақсарту мүмкін екенін және айтарлықтай оң нәтижелерге әкелетінін растады. Сапаны басқарудың озық әдістемелерін енгізу және үздік халықаралық тәжірибелерді бейімдеу пациенттерге қызмет көрсету сапасы мен персоналдың қанағаттанушылығын арттыру үшін тұрақты негіз құрды. Сапаны одан әрі жақсарту бойынша ұсынылған шараларды ұстану орталыққа аймақтағы жетекші медициналық мекеме ретіндегі өз ұстанымын одан әрі дамытуға және нығайтуға мүмкіндік береді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. MIT Press, 1986.
2. Juran, J. M., and A. B. Godfrey. Juran's Quality Handbook. 5th ed., McGraw-Hill, 1999.
3. Liker, Jeffrey K. The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer. McGraw-Hill, 2004.
4. Womack, James P., and Daniel T. Jones. Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation. Free Press, 2003.
5. Pyzdek, Thomas, and Paul Keller. The Six Sigma Handbook: A Complete Guide for Green Belts, Black Belts, and Managers at All Levels. 5th ed., McGraw-Hill, 2018.
6. Kaplan, Robert S., and David P. Norton. The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business Review Press, 1996.
7. Imai, Masaaki. Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success. McGraw-Hill, 1986.
8. Oakland, John S. Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases. 4th ed., Routledge, 2014.
9. Berwick, Donald M. "Continuous Improvement as an Ideal in Health Care." New England Journal of Medicine, vol. 320, no. 1, 1989, pp. 53-56.
10. Langley, Gerald J., et al. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance. 2nd ed., Jossey-Bass, 2009.
11. Гастев, А. К. Как надо работать. Государственное издательство, 1921.
12. Маслов, В. П. Управление качеством: Учебное пособие. Юрайт, 2018.
13. Иванов, А. И. Менеджмент качества: Учебник для вузов. Инфра-М, 2015.
14. Семенов, В. Е. Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000: Учебное пособие. Дашков и К, 2013.
15. Шумаков, В. И. Инновационные технологии в управлении качеством. РИОР, 2017.
16. Волков, А. А., и П. С. Кузнецов. Основы управления качеством в здравоохранении. Издательство МГИМО, 2016.
17. Петров, М. П. Модели и методы управления качеством. Вузовский учебник, 2012.
18. Гринев, А. В. Менеджмент качества в медицинских организациях. Феникс, 2015.
19. Никулин, А. Н. Практическое руководство по управлению качеством. Дело, 2011.
20. Соколов, И. В. Инновации в управлении качеством. Экономика, 2014.
21. Исабаев М. К. Қазақстандағы медициналық қызметтердің сапасы: мәселелері мен шешімдері. ҚазҰМУ Баспасы, 2017.
22. Қасымов Р. Т. және Б. Ж. Төлегенова. Қазақстанның денсаулық сақтау саласындағы сапаны басқарудың заманауи әдістері. ҚазҰУ Баспасы, 2019.

23. Әбдірахманова А. С. Қазақстанның медициналық мекемелеріндегі сапаны басқару: Оқу құралы. Алматы, 2018.

24. Жанғалиев Т.К. Қазақстанның денсаулық сақтау саласындағы сапа менеджменті жүйесін дамыту. ҚарМУ Баспасы, 2016.

25. Әлібекова Ж. М. Қазақстанның медициналық ұйымдарында сапаны басқарудың инновациялық тәсілдері.

26. Баймұхамедова Г.А. ҚР медициналық мекемелеріндегі сапаны басқару жүйесінің тиімділігін талдау. АГУ баспасы, 2015.

27. Дәулетбаева С. Н. Қазақстандағы медициналық қызметтердің сапасын арттыру әдістері. Тараз университетінің баспасы, 2019.

28. Омарова К.С. ҚР Денсаулық сақтаудағы сапаны басқарудың заманауи мәселелері мен перспективалары. ҚазҰПУ Баспасы, 2017.

29. Ахметова Р. Т. Қазақстанның денсаулық сақтау саласын реформалау жағдайындағы медициналық көмектің сапасы. Павлодар университетінің баспасы, 2018.

**ҒЫЛЫМИ ЖЕТЕКШІНІҢ
ПІКІРІ**

Дипломдық жұмыс

Маханбетұлы Дархан

6B07105-Өнеркәсіптік инженерия

Тақырыбына: Сапаны жақсарту бойынша іс-шараларды жетілдіру.

Дипломдық жұмыста жалпы сапа жүйесіне байланысты әдебиеттер мен нормативтік құжаттар мәліметтері қарастырылған.

Осы жұмыста сапа менеджменті саласындағы тиісті стандарттардың принциптерін негіз ретінде пайдаланған. Сапаны жақсартуына кәсіпорндығы ішкі нормативтік құжаттардың талаптарын орындауна қарасты оны жетілдіруіне іс-шараларды көрсеткен.

Дипломдық жұмыста Маханбетұлы Д. сапа менеджмент элементерінің талдауы оны пайдалану процестері қарастырған. Ұсынылып отырған жұмыста келесі бағыттыр келтірілген: базалық, басқару және анықтамалық ақпараттар; қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының сипаттамасымен, нормативтік құжаттың талаптары; өндіру технологиясы; дайын өнімге нормативтік құжаттың талаптары және өнімнің тағайындалуы бойынша жіктелуі.

Бұл дипломдық жұмыс жан-жақты қарастырылған және нормативтік құжаттарды тағы басқа ақпараттарды орнықты пайдаланғанын көрінеді. Жалпы жұмыс осы мамандыққа берілген талаптарға жауап береді және жұмыс «жақсы» деген бағаға лайық деп есептейміз.

Ғылыми жетекші

х.ғ.к. қауымдастырылған профессор



Г.А. Баймаханов

23 мая 2024 г.

Приложение 1

Протокол приема работы Оператором Системы и подтверждения
идентичности письменной и электронной версий

1. Автор: МАХАН БЕТЧЫЛЫ НАРХАН
2. Название: САПАКЫ ЖАБСАРТУ БОБЫКША И-ШАРАЛАРДО МЕЙДИРИЗ
3. Координатор: БАЙМАХАНОВ Ф.А.
4. Оператор системы: Келимбетов В.В.
5. Дата загрузки работы: 2024.06.04
6. Подразделение: СТАКДАРТТАУ, СЕРТИФИКАТТАУ ЖНЕ МЕТРОЛОГИЯ КАФЕДРАСЫ
7. Тип документа: Выпускной түзүм
8. Результат проверки: КП₁ - 0,9 % , КП₂ - 0 %

Работа в письменной версии и идентична электронной версии

9. Количество страниц: 60
10. Номера страниц, назначенных для сравнения: _____

Келимбетов В.В.
Ф.И.О. Подпись Оператора Системы

Настоящий протокол был составлен в двух экземплярах,
предназначенных для:

- Автора выпускной работы
- Оператора Системы

Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Маханбетұлы Дархан

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Маханбетұлы Дархан

Научный руководитель: Галымбек Баймаханов

Коэффициент Подобия 1: 0.9

Коэффициент Подобия 2: 0

Микропробелы: 0

Знаки из других алфавитов: 0

Интервалы: 0

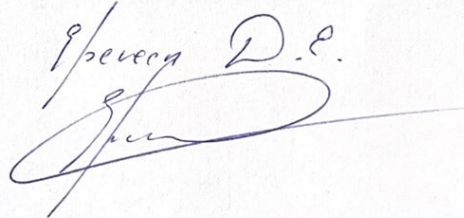
Белые Знаки: 0

После проверки Отчета Подобия было сделано следующее заключение:

- Заимствования, выявленные в работе, является законным и не является плагиатом. Уровень подобия не превышает допустимого предела. Таким образом работа независима и принимается.
- Заимствование не является плагиатом, но превышено пороговое значение уровня подобия. Таким образом работа возвращается на доработку.
- Выявлены заимствования и плагиат или преднамеренные текстовые искажения (манипуляции), как предполагаемые попытки укрытия плагиата, которые делают работу противоречащей требованиям приложения 5 приказа 595 МОН РК, закону об авторских и смежных правах РК, а также кодексу этики и процедурам. Таким образом работа не принимается.
- Обоснование:

Дата 07.08.24.

Заведующий кафедрой ССМ

Греческая Д.Р.


Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Маханбетұлы Дархан

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Маханбетұлы Дархан

Научный руководитель: Галымбек Баймаханов

Коэффициент Подобия 1: 0.9

Коэффициент Подобия 2: 0

Микропробелы: 0

Знаки из здругих алфавитов: 0

Интервалы: 0

Белые Знаки: 0

После проверки Отчета Подобия было сделано следующее заключение:

- Заимствования, выявленные в работе, является законным и не является плагиатом. Уровень подобия не превышает допустимого предела. Таким образом работа независима и принимается.
- Заимствование не является плагиатом, но превышено пороговое значение уровня подобия. Таким образом работа возвращается на доработку.
- Выявлены заимствования и плагиат или преднамеренные текстовые искажения (манипуляции), как предполагаемые попытки укрытия плагиата, которые делают работу противоречащей требованиям приложения 5 приказа 595 МОН РК, закону об авторских и смежных правах РК, а также кодексу этики и процедурам. Таким образом работа не принимается.
- Обоснование:

Дата

проверяющий эксперт

Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университетінің
6В07501 - Өнеркәсіптік инженерия, 4 курс студенті Маханбетұлы Дархан
«Сапаны жақсарту бойынша іс-шараларды жетілдіру» тақырыбы бойынша
дипломдық жұмысына

РЕЦЕНЗИЯ

Дипломдық жұмыстың құрылымы келесілерді қамтиды: кіріспе, бөлімдер, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер мен қосымшалар көздерінің тізімі, кестелер мен сызбалар. Жұмыста кәсіпорындағы жалпы сапа менеджментінің элементтерін дамыту туралы талдау жүргізілген. Көрсетілген өнім сапасын жақсарту бойынша шаралар, яғни сапа аймағындағы саясат, іштей және сырттай тексеру нәтижелері, басшылық жағынан талдаулар ұсынылды.

Бұл дипломдық жұмыста жоғарыда көрсетілген сапа менеджмент элементтерінің талдауы қарастырылған. Аталған жұмыста келесі бағыттыр келтірілген: тамақ өнімдерінің сапасының заманауи мәселелері; сапа менеджменті жүйесін жасаудың нормативтік-құқықтық негіздері, кәсіпорынның жалпы сипаттамасы мен құрлым жұмыстары; еңбек қорғау бойынша ұйымдастырушылық жұмыстар; СМЖ жоспарын жобалау мен тәуекелдерді талдау мазмұндалған. Сонымен қатар өндірісті басқару және сапаны қамтудың отандық және шетелдік тәжірибесі жұмыс жүргізу этаптары баяндалған.

Қорытындыда атқарылған жұмыс туралы тұжырымдар келтірілген.

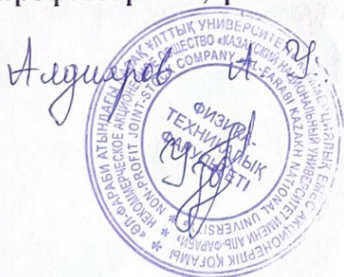
Жұмыс туралы ескерту:

Жалпы, жұмыс толық және "өте жақсы" деп бағалануы мүмкін, ал сәтті қорғағанда Маханбетұлы Д. техникалық ғылымдар бакалавры академиялық дәрежесін беруді ұсынамын.

Рецензент:

Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, жылуфизика
және техникалық физика кафедрасының
профессор м.а., ф.-м.ғ.к.

 Алдияров А. У.



қалам растаймын
Үбекова А.Ш.