

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ 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

Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Кәсіпорында сапа жүйесі элементтерін талдау

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

6B07501 – Индустриалдық 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



SATBAYEV
UNIVERSITY

ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ
Кафедра меңгерушісі,
т.ғ.к., PhD
Ережеп Д.Е.

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ
НА «КазНТУ им. К.И.Сәтбаев»
«Институт энергетика
и машиностроения» 2024ж.

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: «Кәсіпорында сапа жүйесі элементтерін талдау»

Білім беру бағдарламасы: 6B07501 – Өнеркәсіптік инженерия

Орындаған:

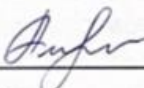
Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Рецензент:

В.Г.Фесенков атындағы институтының
аға ғылыми қызметкері, PhD

Ғылыми жетекші:

Қауымдастырылған профессор,
PhD

 Тыченгулова А. Ж.

 Шинбаева А.К.

«10» шілде 2024ж.

«10» 06 2024ж.



Алматы, 2024 г.

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



**Дипломдық жұмысты орындауға арналған
ТАПСЫРМА**

Білім алушы: Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Тақырыбы: Кәсіпорында сапа жүйесі элементтерін талдау

Университет ректорының «_____» _____ бұйрығымен бекітілген

Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі: «__» _____ 2024ж.

Дипломдық жұмыстың бастапқы деректері:

Дипломдық жұмыста қарастырылатын мәселелер тізімі:

- а) медициналық сапа жүйесіне талдау жасау;
- б) сапа элементтерін қарастырып, оларды талдау;
- в) сапа жүйесін жақсартуға ұсыныстар енгізу;

Графикалық материалдар тізімі (міндетті сызбаларды дәл көрсете отырып):

Дипломдық жұмыс 55 беттен, 1 суреттен, 15 кестеден құралған.




Ұсынылатын негізгі әдебиеттер: атаулардан

**Дипломдық жұмысты дайындау
Кестесі**

Бөлімдердің атаулары, әзірленетін мәселелердің тізбесі	Ғылыми жетекшіге ұсыну мерзімдері	Ескерту
Теориялық бөлім		
Практикалық бөлім		

Қолтаңбалар


Аяқталған дипломдық жобаға консультанттар мен нормоконтролер оларға қатысты жұмыс бөлімдерін көрсете отырып


Бөлімдердің атаулары	Ғылыми жетекші, консультанттар, Т.А.Ә. (уч. дәрежесі, атағы)	Қол қойылған күні	Қолы
Теориялық бөлім	Шинбаева А.К. PhD. Қауым.профессор	10.06.2024	
Практикалық бөлім	Шинбаева А.К. PhD. Қауым.профессор	10.06.2024	
Нормоконтроллер	Жаркимбаева Г.Б. Аға оқытушы	31.05.24.	

Ғылыми жетекшісі, PhD. Қауым.профессор

Тапсырманы орындаушы қабылдады

Күні

 Шинбаева А.К.

 Рахманберді Б.Т.

«10» 06 2024

АНДАТПА

Дипломдық жұмыста мекеменің сапа жүйесін басқару жұмыстары қарастырылған. Медицина саласындағы сапа элементтеріне талдау жасай отыра, қызмет саласының критерийлерін қарастырдық. Сонымен қатар әртүрлі медициналық мекемелерінің сапа жүйесін зерттеу басты мақсат болды. Жұмыс ISO 9001 сияқты сапа стандарттарын және денсаулық сақтау саласына бейімделген нақты әдістерді қолдануға негізделген. Дипломдық жұмыстың нәтижелері медициналық қызмет көрсету сапасын арттыруға, пациенттердің қанағаттануына және медицина қызметкерлерінің кәсіби дамуына ықпал етуі керек.

АННОТАЦИЯ

В дипломной работе рассмотрено управление системой качества учреждения. Анализируя элементы качества в сфере медицины, мы рассмотрели критерии сферы услуг. Кроме того, основной целью было изучение системы качества различных медицинских учреждений. Работа основана на использовании стандартов качества, таких как ISO 9001, и конкретных методов, адаптированных к сфере здравоохранения. Результаты дипломной работы должны способствовать повышению качества медицинских услуг, удовлетворенности пациентов и профессиональному развитию медицинских работников.

ANNOTATION

Management of the institution's quality system is considered in the thesis. Analyzing the elements of quality in the field of medicine, we considered the criteria of the service sector. In addition, the main goal was to study the quality system of various medical institutions. The work is based on the use of quality standards such as ISO 9001 and specific methods adapted to the field of health care. The results of the diploma work should contribute to the improvement of the quality of medical services, patient satisfaction and professional development of medical workers.

МАЗМҰНЫ

	КІРІСПЕ	7
1	Медициналық мекемелердегі сапаның маңыздылығы	9
1.1	Зерттеудің мақсаты мен міндеттері	10
2	ТЕОРИЯЛЫҚ БӨЛІМ	13
2.1	Медицинадағы сапа жүйесін анықтау	13
2.2	Сапа жүйесінің негізгі элементтерінің тізімі және оны талдау	15
2.3	Халықаралық стандарттар мен тәжірибелер (ISO, OSI және басқалар)	17
2.4	Зерттеу әдістемесі	20
2.4.1	Деректерді жинау әдістерінің сипаттамасы	21
2.4.2	Қызмет сапасын бағалау критерийлері	24
3	ҚОЛДАНЫСТАҒЫ САПА ЖҮЙЛЕРІН ТАЛДАУ	28
3.1	Кейс-стади: әртүрлі медициналық мекемелердегі сапа жүйелерін зерттеу және талдау	30
3.2	Сапа жүйелерін имплементациялаудағы проблемалар мен қиындықтар	32
4	ПРАКТИКАЛЫҚ БӨЛІМ	38
4.1	Зерттеу нәтижелерін талдау	39
4.2	Деректерді талдау негізінде сапа жүйесін жақсарту бойынша ұсыныстар	44
5	МЕДИЦИНАЛЫҚ ҰЙЫМДАҒЫ САПАНЫ ТАЛДАУ НӘТИЖЕЛЕРІ	47
5.1	Алынған нәтижелерді жалпылау	47
5.2	Осы саладағы зерттеулерді одан әрі дамыту жолдары	50
	ҚОРЫТЫНДЫ	53
	ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	54

КІРІСПЕ

Қазіргі әлемде медициналық қызметтердің сапасы денсаулық сақтау жұмысын бағалаудың негізгі аспектілерінің бірі болып табылады. Медициналық мекемелердегі сапа жүйесі пациенттерді емдеудің тиімділігі мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Осыған байланысты, осы жүйенің элементтерін талдау медициналық көмектің жалпы деңгейін жақсартуға бағытталған өзекті міндетке айналады.

Бұл дипломдық жұмыстың мақсаты-нақты медициналық мекемелердің мысалында сапа жүйесінің негізгі элементтерін талдау. Бұл жақсартуды қажет ететін ең маңызды аспектілерді анықтайды және процестерді оңтайландырудың мүмкін жолдарын ұсынады. Жұмыс ISO 9001 сияқты сапа стандарттарын және денсаулық сақтау саласына бейімделген нақты әдістерді қолдануға негізделген.

Жұмыстың бірінші бөлімінде денсаулық сақтаудағы сапа жүйесінің теориялық негіздеріне арналған әдебиеттерге шолу жасалады. Әрі қарай, таңдалған медициналық мекемелердегі сапа жүйесінің ағымдағы жай-күйіне талдау, сондай-ақ олардың халықаралық және ұлттық стандарттарға сәйкестігін бағалау жүргізіледі. Қорытынды бөлімде алынған мәліметтерге негізделген сапа жүйесінің элементтерін жақсарту бойынша ұсыныстар ұсынылған.

Зерттеу ғылыми зерттеулерді, сапа туралы есептерді, сондай-ақ медициналық мекемелердің басшылары мен қызметкерлерімен сұхбаттарды талдауға негізделген. Нәтижелер медициналық көмектің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін сапа жүйесінің қандай элементтері маңызды екенін және оларды пациенттер мен медициналық персоналдың мүддесі үшін қалай жақсартуға болатынын тереңірек түсінуге мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, дипломдық жұмыс сапа жүйесінің тиімділігіне ішкі және сыртқы факторлардың әсерін талдауға назар аударады. Тәуекелдерді басқару, персоналды оқыту, пациенттердің медициналық қызмет көрсету процестеріне қатысуы және клиникалық хаттамалардың орындалуын бақылау мәселелері зерттеледі. Денсаулық сақтаудағы сапаны басқарудың қазіргі заманғы тәсілінің ажырамас бөлігі болып табылатын медициналық қызметтердің сапасын басқару процестеріне заманауи технологиялар мен ақпараттық жүйелерді интеграциялауға ерекше назар аударылатын болады.

Жұмыстың маңызды бөлігі деректерді жинау мен талдауды, медицина қызметкерлері мен пациенттер арасында сауалнама жүргізуді және медициналық мекемелердің құжаттамасын зерттеуді қамтитын практикалық зерттеу болып табылады. Бұл іс-шаралар сапа жүйесінің ағымдағы жай-күйін бағалауға ғана емес, оны жақсарту мен инновациялардың әлеуетті мүмкіндіктерін анықтауға мүмкіндік береді.

Жұмысты аяқтау зерттелген мәліметтер негізінде сапа жүйесін жақсарту үшін нақты ұсыныстар жасауға арналады. Бұл ұсыныстарға процедураларды жаңарту, қызметкерлердің біліктілігін арттыру, пациенттермен қарым-қатынасты жақсарту және жаңа технологияларды енгізу бойынша ұсыныстар

кіруі мүмкін. Жалпы, дипломдық жұмыстың нәтижелері медициналық қызмет көрсету сапасын арттыруға, пациенттердің қанағаттануына және медицина қызметкерлерінің кәсіби дамуына ықпал етуі керек.

1 Медициналық мекемелердегі сапаның маңыздылығы

Медициналық қызметтердің сапасы пациенттерді тиімді және қауіпсіз емдеуді қамтамасыз ету үшін өте маңызды. Медициналық мекемелерде сапа тек клиникалық тиімділікті ғана емес, сонымен қатар пациенттердің қанағаттануын, медициналық көмектің қол жетімділігі мен уақтылығын, процедуралар мен емдеудің қауіпсіздігін қамтиды. Денсаулық сақтаудағы сапаның маңыздылығы медициналық қызметтердің жоғары сапасы мен халықтың денсаулығын жақсарту арасындағы тікелей байланысты көрсететін көптеген зерттеулермен расталады.

Медициналық мекемелердегі сапа жүйесі әртүрлі аспектілерді қамтиды, соның ішінде медициналық процедураларды стандарттау, мекемелерді аккредиттеу, медициналық қызметкерлерді оқыту және біліктілігін арттыру. Бұл шаралар медициналық қателіктерді азайтуға, емдеу нәтижелерін жақсартуға және пациенттердің жалпы қанағаттану деңгейін арттыруға бағытталған.

Сапа стандарттарын енгізу және сақтау кешенді тәсілді және медициналық процестің барлық қатысушыларының белсенді қатысуын талап етеді. Медициналық мекемелердің әкімшілігі осы стандарттардың орындалуын қамтамасыз етіп қана қоймай, оларды одан әрі жақсарту үшін алынған нәтижелерді үнемі талдап отыруы керек. Сонымен қатар, пациенттердің кері байланысы маңызды рөл атқарады, бұл медициналық қызметтердің әлсіз жақтарын анықтауға және одан әрі даму бағыттарын анықтауға көмектеседі.

Осылайша, Денсаулық сақтау мекемелерінде сапаның жоғары деңгейін сақтау медицина қызметкерлерінің моральдық және кәсіби міндеті ғана емес, сонымен қатар денсаулық сақтау жүйесіне үнемі назар аударуды және инвестициялауды қажет ететін стратегиялық міндет болып табылады.

Медициналық қызметтердің сапасы медициналық мекемелердегі басқару процестерінің ашықтығымен де тығыз байланысты. Бұған медициналық қызметтер туралы ақпараттың ашықтығы, емдеу стандарттары туралы мәліметтердің қол жетімділігі және оларды сақтау кіреді. Мұндай ашықтық пациенттердің сенімін арттырып қана қоймайды, сонымен қатар оларды емдеу процесіне көбірек тартуға ықпал етеді, бұл медициналық көмек нәтижелерін жақсартудың маңызды факторы болып табылады.

Сонымен қатар, қазіргі жағдайда медициналық қызметтер сапасының маңыздылығы денсаулық сақтаудағы цифрлық технологиялардың өсіп келе жатқан рөліне байланысты артып келеді. Диагностика мен емдеуде электронды медициналық жазбаларды, телемедицинаны, жасанды интеллектті енгізу деректердің сапасы мен ақпараттың қауіпсіздігіне ерекше назар аударуды қажет етеді. Бұл аспектілер медициналық диагноздардың дәлдігін және тағайындалған емнің тиімділігін қамтамасыз ету үшін өте маңызды.

Медициналық қызметтер сапасының экономикалық компонентін де назардан тыс қалдыруға болмайды. Зерттеулер көрсеткендей, САПАНЫҢ жақсаруы көбінесе асқынулардың алдын алу және ауруханаға қайта жатқызу

арқылы ұзақ мерзімді денсаулық сақтау шығындарының төмендеуіне әкеледі. Бұл сапаға инвестицияларды этикалық тұрғыдан ғана емес, сонымен қатар экономикалық тұрғыдан тиімді етеді, бұл денсаулық сақтау мекемелерінің тұрақты дамуын қамтамасыз етеді.

Осы тұрғыда медициналық персоналды сапа саласында оқыту және қолдау басым міндеттерге айналуда. Кәсіби дағдыларды дамыту, жаңа технологиялар мен әдістемелерді үнемі оқыту, сондай — ақ жұмыс сапасын үнемі жақсартуға ынталандыру-мұның бәрі медициналық мекемелерде жоғары сапалы мәдениетті қалыптастыруға ықпал етеді.

Медициналық қызметтердің сапасын сақтау мен жақсартуда құқықтық және этикалық стандарттар маңызды рөл атқарады. Медициналық этика мен заңнаманы сақтау пациенттердің құқықтарын қорғап қана қоймайды, сонымен қатар денсаулық сақтау мекемелерінде қауіпсіз және әділ орта құруға ықпал етеді. Пациенттің автономиясы, зиян келтірмеу, қолайлылық және әділеттілік сияқты этикалық принциптер медициналық тәжірибенің барлық аспектілеріне біріктірілуі керек.

Сонымен қатар, заңнамалық сәйкестік мекемелерге медициналық қателіктер мен құпиялылықты бұзумен байланысты заңды тәуекелдерді болдырмауға көмектеседі. Бұл өз кезегінде халықтың медициналық мекемеге деген сенімін арттыруға ықпал етеді, бұл оның беделі мен тиімділігіне тікелей әсер етеді.

Сондай-ақ, сапаны жақсарту құралы ретінде аккредиттеудің маңыздылығын атап өткен жөн. Аккредиттеу медициналық мекемелерге белгілі бір сапа стандарттарына сәйкес келетіндігін ресми түрде мойындауға мүмкіндік береді. Бұл пациенттер мен басқа да мүдделі тараптардың сенім деңгейін арттырып қана қоймайды, сонымен қатар мекемелерді өз қызметтерін үнемі жетілдіруге ынталандырады.

Сапа жүйесін нығайту үшін медициналық қызметтердің сапасын қабылдау мен бағалауға әсер етуі мүмкін мәдени және әлеуметтік аспектілерді де ескеру қажет. Мәдени айырмашылықтар мен жеке күтулерді түсіну медицина қызметкерлеріне пациенттерді емдеу және күту тәсілдерін жақсырақ бейімдеуге көмектеседі, бұл жалпы сапаны жақсартуға да ықпал етеді.

1.1 Зерттеудің мақсаты мен міндеттері

Бұл дипломдық жұмыстың негізгі мақсаты көрсетілетін қызметтердің тиімділігі мен қауіпсіздігіне әсер ететін негізгі факторларды анықтау мақсатында медициналық мекемелердегі сапа жүйесінің элементтерін талдау және бағалау болып табылады.

Зерттеу міндеттері

1. Медициналық мекемелердегі сапа жүйесінің теориялық негіздерін зерттеу:

- Денсаулық сақтаудағы сапа жүйелері бойынша әдебиеттерді талдау.
- Медицина саласындағы халықаралық және ұлттық сапа стандарттарына шолу.
- 2. Таңдалған медициналық мекемелердегі сапа жүйесінің ағымдағы жағдайын бағалау:
 - Медициналық қызметтердің сапасын қамтамасыз етуге бағытталған қолданыстағы процестер мен рәсімдерге аудит жүргізу.
 - Медициналық қателер, пациенттердің шағымдары және басқа сапа көрсеткіштері туралы деректерді талдау.
- 3. Медициналық қызметтердің сапасына ішкі және сыртқы факторлардың әсерін зерттеу:
 - Қызметкерлердің біліктілігі мен оқытуының жұмыс сапасына әсерін зерттеу.
 - Заманауи медициналық технологиялар мен ақпараттық жүйелерді қолданудың емдеу сапасына әсерін талдау.
- 4. Сапа жүйесін жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу:
 - Қызметкерлерді оқыту мен кәсіби дамытуды жақсарту жөніндегі іс-шараларды ұсыну.
 - Ішкі процестерді оңтайландыру және пациенттердің қанағаттану деңгейін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу.
- 5. Пациенттер мен медициналық қызметкерлердің қанағаттануын талдау:
 - Көрсетілетін қызметтердің деңгейі мен сапасына қанағаттанушылығын бағалау үшін пациенттермен және қызметкерлермен сауалнамалар мен сұхбаттар жүргізу.
 - Пациентке бағдарланған қызметтердің ықтимал жақсартуларын анықтау үшін алынған деректерді талдау.
- 6. Корпоративтік мәдениеттің медициналық қызметтердің сапасына әсерін зерттеу:
 - Корпоративтік құндылықтар мен мәдениеттің медициналық қызметкерлердің мінез-құлқы мен мотивациясына қалай әсер ететінін бағалау.
 - Корпоративтік мәдениет пен клиникалық нәтижелер арасындағы байланысты зерттеу.
- 7. Қолданыстағы сапаны бақылау және басқару жүйелерінің тиімділігін бағалау:
 - Медициналық мекемелерде қолданылатын сапаны басқару жүйелерін олардың халықаралық стандарттарға сәйкестігі тұрғысынан талдау.
 - Табыстың негізгі көрсеткіштерін анықтау және олардың медициналық көмектің жалпы сапасына әсері.

Күтілетін нәтижелер

Зерттелетін медициналық мекемелерде сапа жүйесінің ағымдағы жай-күйінің объективті бейнесін алу.

Қолданыстағы сапа жүйесіндегі негізгі проблемалар мен кемшіліктерді анықтау.

Алынған деректерді талдау негізінде медициналық қызметтердің сапасын жақсарту үшін тиімді ұсыныстар әзірлеу.

Сапаның техникалық аспектілерін де, адами факторды да ескеретін интеграцияланған шешімдерді әзірлеу.

Сапа стандарттарын сақтау және жақсарту үшін жүзеге асырылуы мүмкін саясат пен процедураларға өзгерістер енгізу бойынша ұсыныстар дайындау.

Басқарушы құрамды, медициналық персоналды, пациенттерді және олардың отбасыларын қоса алғанда, қызметтердің сапасын жақсартуға барлық мүдделі тараптарды тарту үшін кешенді іс-қимыл жоспарын құру.

2 ТЕОРИЯЛЫҚ БӨЛІМ

2.1 Медицинадағы сапа жүйесін анықтау

1. Негізгі ұғымдар мен анықтамалар

Медицинадағы сапа жүйесі-бұл медициналық қызметтердің сапасын басқару, бақылау және жақсарту үшін қолданылатын процедуралар, процестер мен ресурстардың жиынтығы. Ол пациенттердің қауіпсіздігінің жоғары деңгейін, емдеудің тиімділігін және пациенттердің де, қызметкерлердің де қызметтеріне қанағаттануды қамтамасыз етуге бағытталған. Сапа жүйесінің маңызды аспектілері медициналық қызмет көрсетудің қолжетімділігі, әділдігі және уақтылығы болып табылады.

2. Сапа стандарттары

ISO 9001, JCI және басқалары сияқты халықаралық және ұлттық стандарттар әртүрлі денсаулық сақтау мекемелеріне бейімделуге және біріктіруге болатын сапа менеджменті жүйелеріне қойылатын талаптарды белгілейді. Бұл стандарттар процесті басқарудың жүйелі тәсілі және үздіксіз жақсартуға назар аудару арқылы сапаны қамтамасыз ету және қолдау әдістерін сипаттайды.

3. Сапа жүйесінің компоненттері

Медицинадағы сапа жүйесі мыналарды қамтиды:

- Көшбасшылық және басқару: сапаны белгілеу, қолдау және жақсарту бойынша басшылықтың міндеттемелері.
- Сапаны жоспарлау: қажетті сапа деңгейіне жету үшін қажетті мақсаттар мен процестерді анықтау.
- Сапаны бағалау және бақылау: тиімділікті бақылау және жақсарту бағыттарын анықтау үшін сапа көрсеткіштерін пайдалану.

4. Медициналық мекемелердегі сапаның маңызы

Медициналық қызметтердің жоғары сапасы емдеудегі қателіктердің ықтималдығын азайтады, пациенттердің денсаулығы мен әл-ауқатын жақсартады және денсаулық сақтаудың жалпы тиімділігіне әкеледі. Сапа пациенттер мен денсаулық сақтау мекемелері арасындағы сенімділікті арттыруда да маңызды рөл атқарады.

5. Зерттеулер және сапа туралы мәліметтер

Зерттеулер мен сапа деректері Денсаулық сақтау мекемелеріне ағымдағы тәжірибелерді талдауға, жақсарту бағыттарын анықтауға және енгізілген өзгерістердің тиімділігін бақылауға мүмкіндік береді. Бұл емдеу нәтижелері, пациенттердің қателіктері, пациенттердің қанағаттануы және басқа да маңызды көрсеткіштер туралы деректерді жинауды қамтиды.

6. Заңнаманың медициналық қызметтердің сапасына әсері

Жергілікті және халықаралық заңнаманың медицинадағы сапа стандарттарына қалай әсер ететінін талқылаңыз. Қауіпсіздік пен сапаның ең төменгі стандарттарын қандай заңдар мен ережелер анықтайтынын және

олардың денсаулық сақтау мекемелерінің тәжірибесінде қалай қолданылатынын қарастырыңыз. Мысалдарға пациенттердің деректерін қорғау туралы заңдар, медициналық қызмет көрсету ережелері және аккредиттеу стандарттары кіруі мүмкін.

7. Сапа жүйесіндегі этикалық аспектілер

Құпиялылық, емделуге келісім беру және пациенттердің құқықтарын құрметтеу сияқты денсаулық сақтау сапасы жүйесінің этикалық принциптерін атап өтіңіз. Бұл принциптер клиникалық тәжірибеге және шешім қабылдауға қалай әсер ететінін және олардың пациенттер үшін сенімді және қауіпсіз ортаны құруға қалай ықпал ететінін талқылаңыз.

8. Сапа жүйесіндегі ақпараттық технологиялардың рөлі

Электрондық медициналық жазбалар жүйелері мен телемедицинаны қоса алғанда, ақпараттық технологиялардың медициналық қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін қалай жақсартатынын талдаңыз. Технология сапа деректерін жинауға және талдауға, медициналық жазбаларды басқаруға және пациенттерге күтім көрсетуді үйлестіруге қалай көмектесетінін талқылаңыз.

9. Үздіксіз жетілдіру және инновация

Денсаулық сақтау мекемелерінде үздіксіз жетілдіру мәдениетінің маңыздылығын атап өтіңіз. Lean және Six Sigma сияқты сапалы басқару әдістері пациенттерді емдеу және оларға қызмет көрсету процестерін үздіксіз жақсарту үшін қалай қолданылатынын талқылаңыз. Табысты инновациялардың мысалдарын және олардың денсаулық сақтау сапасына әсерін келтіріңіз.

Осы бөлімнің қорытындысында медициналық мекемелердегі сапаны басқарудың жүйелі тәсілі медициналық нәтижелер мен пациенттердің қанағаттануын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар денсаулық сақтау жүйесінің жалпы тиімділігі мен тұрақтылығын арттыруға ықпал ететінін атап өтуге болады.

Медицинадағы сапа жүйесін анықтау және түсіну оны жақсарту үшін кез келген күш-жігердің негізі болып табылады. Басқару стратегиясы және жалпы медициналық мекеменің даму бағыты нақты анықтамаға байланысты.

Медицинадағы сапа жүйесі туралы ақпаратты көрсету үшін сіз осы жүйенің негізгі компоненттері мен аспектілерін жіктейтін және қорытындылайтын кесте жасай аламыз. Төменде мысал кестесі берілген:

Кесте 1- Медицинадағы сапа менеджменті жүйесінің негізгі компоненттері

Компонент	Сипаттама	Стандарттардың немесе әдістердің мысалдары
Көшбасшылық және басқару	Сапаны белгілеу, сақтау және жақсарту процестеріне жоғары басшылықты тартуға негізделген.	ISO 9001, JCI

Сапаны жоспарлау	Белгіленген сапа стандарттарына қол жеткізу үшін мақсаттарды, процестерді және ресурстарды анықтауды қамтиды.	ISO стандарттарына негізделген сапа жоспарлары
Сапаны бағалау және бақылау	Процестердің тиімділігін бақылау үшін индикаторларды пайдалану және жақсарту үшін аймақтарды анықтау.	Клиникалық көрсеткіштер, пациенттерге жүргізілген сауалнамалар
Сапаны жақсарту	Қызмет сапасын жақсартуға бағытталған процестер мен бастамалар.	Six Sigma, Lean әдістемелері бойынша сапалы жақсартулар
Этикалық және құқықтық аспектілер	Пациенттердің құқықтарын қорғайтын және әділ медициналық тәжірибені қамтамасыз ететін заңдар мен этикалық ережелерді сақтауды қамтиды.	Құпиялылық туралы заңдар, этикалық кодекстер
Ақпараттық технологиялар	Деректерді жинау, қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын жақсарту үшін технологияларды пайдалану.	Электрондық медициналық жазбалар, телемедицина
Үздіксіз жетілдіру және инновация	Қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін процестерді үнемі жақсартуға және жаңа әдістер мен технологияларды енгізуге бағытталған мәдениет пен тәжірибелер.	Lean, Six Sigma Әдістері

2.2 Сапа жүйесінің негізгі элементтерінің тізімі және оны талдау

1. Көшбасшылық және стратегиялық басқару

Сипаттама: медициналық мекемедегі көшбасшылық пациенттерге күтім көрсетуді жақсартуға бағытталған стратегиялар мен саясаттарды құру және қолдау арқылы сапа мәдениетін белсенді түрде ілгерілетуі керек.

Талдау: сапа стандарттарын іске асырудың сәттілігіне және қызметкерлердің осы процестерге қатысуына көшбасшылық қасиеттердің әсерін зерттеу.

2. Сапа саясаты және жоспарлау

Сипаттама: нақты іс-қимыл жоспарлары арқылы қол жеткізуге болатын мақсаттар мен міндеттерді қамтитын нақты сапа саясатын әзірлеу.

Талдау: сапа саясатының ұйымның мақсаттарына сәйкестігін және оның ресурстарды жұмылдыру мен күш-жігерді үйлестірудегі тиімділігін бағалау.

3. Тәуекелдерді басқару

Сипаттама: медициналық қызметтердің сапасына теріс әсер етуі мүмкін ықтимал тәуекелдерді анықтау, талдау және басқару.

Талдау: пациенттер мен мекеме үшін ықтимал теріс салдарды азайту үшін тәуекелдерді бағалау процедуралары мен шараларын талдау.

4. Қызметкерлер және оқыту

Сипаттама: медициналық көмектің сапасын қолдауға және жақсартуға қабілетті білікті қызметкерлерді жалдау, дайындау және дамыту.

Талдау: қызметкерлерді оқыту және дамыту бағдарламаларын олардың кәсіби дағдылары мен қызмет көрсету сапасын жақсартуға әсері тұрғысынан зерттеу.

5. Процестер мен процедуралар

Сипаттама: жоғары сапалы қызметтердің дәйектілігі мен қайталануын қамтамасыз ету үшін медициналық және әкімшілік процестерді Стандарттау.

Талдау: белгіленген сапа стандарттарына қол жеткізудегі ағымдағы процестер мен процедуралардың тиімділігін бағалау.

6. Мониторинг және бағалау

Сипаттама: аудиттер, тексерулер және басқа да кері байланыс тетіктері арқылы белгіленген процестер мен сапа стандарттарының орындалуын үнемі бақылау және бағалау.

Талдау: жақсартуды қажет ететін трендтерді, табыстарды және салаларды анықтау үшін бақылау деректерін талдау.

7. Ақпараттық технологиялар

Сипаттама: сапа деректерін басқару, байланысты жақсарту және шешім қабылдауды қолдау үшін ІТ шешімдерін пайдалану.

Талдау: дәлдікті, қолжетімділікті және сапа деректерін талдауды жақсартудағы ақпараттық технологиялардың рөлін бағалау.

8. Үздіксіз жақсарту

Сипаттама: медициналық қызмет сапасын үнемі жақсартуға бағытталған Мәдениет және тәжірибелер.

Талдау: инновациялар мен қызмет көрсетудегі өзгерістерді қоса алғанда, жақсарту жөніндегі бастамалардың тетіктері мен нәтижелерін қарау.

9. Сапа мәдениеті

Сипаттама: мекеменің әрбір қызметкері сапаны қамтамасыз етудегі өз рөлін түсінетін және жақсартуға ұмтылатын мәдениетті құру.

Талдау: корпоративтік мәдениеттің қызметкерлердің мінез-құлқы мен сапа стандарттарына және олардың орындалуына қалай әсер ететінін зерттеу.

10. Пациентке шоғырлану

Сипаттама: пациенттердің мүдделері, қажеттіліктері мен қалаулары медициналық процестер мен шешім қабылдау орталығында болатын тәсіл.

Талдау: пациентке бағытталған тәжірибелердің пациенттердің қанағаттануына және көрсетілетін көмектің сапасына әсер ету жолдарын талдау.

11. Сыртқы аудиттер және аккредиттеу

Сипаттама: медициналық мекемелердің белгіленген стандарттарға сәйкестігін растау үшін сыртқы ұйымдардың тәуелсіз тексерулері мен бағалауларын үнемі жүргізу.

Талдау: қызмет сапасын қолдау мен жақсартуда сыртқы аудиттер мен аккредиттеулердің тиімділігін бағалау.

12. Пациенттердің кері байланысы және шағымдары

Сипаттама: сапаны бағалау және жақсарту құралдары ретінде шағымдар мен ұсыныстарды қоса алғанда, пациенттерден кері байланыс жинау механизмдері.

Талдау: Кері байланыс пен шағымдарды өңдеу пациенттердің сапасын жақсарту және қанағаттану процестеріне қалай әсер ететінін зерттеу.

13. Клиникалық нұсқауларға сәйкестік

Сипаттама: медициналық процедуралардың дәйектілігі мен сенімділігін қамтамасыз ету үшін стандартталған клиникалық нұсқаулар мен хаттамаларды қолдану.

Талдау: медициналық практиканың өзекті клиникалық нұсқауларға сәйкестігін және оның емдеу нәтижелеріне әсерін талдау.

14. Халықаралық стандарттармен Интеграция

Сипаттама: медициналық көмектің жаһандық сапа деңгейіне жету үшін халықаралық стандарттар мен тәжірибелермен салыстыру және интеграциялау.

Талдау: халықаралық ынтымақтастық пен жаһандық стандарттарды бейімдеу жергілікті денсаулық сақтау мекемелерінде сапаны жақсартуға қалай ықпал ететінін бағалау.

Соңғы бөлік элементтердің әрқайсысы жалпы сапа жүйесіне қалай үлес қосатынын және оларды талдау Денсаулық сақтау сапасын одан әрі жақсарту стратегияларын әзірлеуге қалай ықпал ететінін қорытындылауы керек.

2.3 Халықаралық стандарттар мен тәжірибелер (ISO, OSI және басқалар)

1. Халықаралық стандарттарға шолу

Сипаттама: сапа менеджменті жүйелері үшін ISO 9001, медициналық мекемелерді аккредиттеу үшін JCI (халықаралық аккредиттеудің бірлескен комиссиясы) және басқа да тиісті стандарттарды қоса алғанда, медицинада қолданылатын негізгі халықаралық стандарттарды қарастыру.

Талдау: олардың сапа менеджментіне, пациенттердің қауіпсіздігіне және қызметтерге қанағаттануына әсерін бағалау.

2. ISO 9001 стандартын медицинада қолдану

Сипаттама: денсаулық сақтауда ISO 9001 стандартын қолдану ерекшеліктерін талдау, оның ішінде медициналық қызметтерді әзірлеу, енгізу, бақылау және сапасын үнемі жақсарту.

Талдау: стандартты медициналық мекемелерге сәтті интеграциялау мысалдарын және оның операциялық қызметке әсерін қарастыру.

3. Денсаулық сақтау сапасын жаһандандырудағы JCI рөлі

Сипаттама: JCI аккредиттеу медициналық мекемелерге емдеу деңгейі мен қауіпсіздігін жақсарту арқылы денсаулық сақтаудың халықаралық стандарттарына қалай көмектесетінін талқылау.

Талдау: JCI аккредиттеу арқылы нәтижелері мен беделін жақсартқан мекемелердің мысалдары.

4. Басқа халықаралық тәжірибелер мен стандарттар

Сипаттама: электрондық денсаулық сақтау деректерін бөлісуге арналған HL7 және медициналық кескіндерді басқаруға арналған DICOM сияқты қосымша халықаралық стандарттарды қарастыру.

Талдау: осы стандарттардың Денсаулық сақтау жүйелерінің интероперабельділігіне әсерін бағалау және клиникалық нәтижелерді жақсарту.

5. Халықаралық стандарттарды енгізудің сын-тегеуріндері мен мүмкіндіктері

Сипаттама: мәдени, экономикалық және саяси факторларды қоса алғанда, жергілікті медициналық контексттерде халықаралық стандарттарды қолданудың негізгі қиындықтарын талқылау.

Талдау: осы қиындықтарды жеңудің стратегиялары мен әдістерін қарастыру және стандарттарды енгізу процесін оңтайландыру.

1. Медицинадағы ISO стандарттары

ISO 9001-денсаулық сақтауды қоса алғанда, әртүрлі салаларда қолданылатын ең танымал халықаралық стандарттардың бірі. Ол сапаны басқаруға бағытталған және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға және ұйымды басқарудың жалпы деңгейін жақсартуға бағытталған.

ISO 9001 стандартының негізгі аспектілеріне мыналар жатады:

- Клиентке бағдарлау: пациенттердің және басқа мүдделі тараптардың қажеттіліктерін түсіну және қанағаттандыру.
- Көшбасшылық: қызметкерлерді сапа мақсаттарына жетуге шабыттандыратын Бірыңғай мақсат пен бағыт құру.
- Қызметкерлерді тарту: барлық қызметкерлердің сапаны жақсарту процестеріне қатысуы және оларды оқыту.
- Процесс тәсілі: процестерді басқару және байланыстыру арқылы тиімділікті сақтау және жақсарту.
- Үздіксіз жетілдіру: процестерді және жалпы сапа жүйесін үнемі жетілдіру.
- Шешім қабылдаудың нақты тәсілі: деректер мен ақпаратты талдау негізінде шешім қабылдау.

2. JCI стандарттары (халықаралық аккредиттеудің бірлескен комиссиясы)

JCI-бүкіл әлем бойынша ауруханалар мен денсаулық сақтау мекемелерін аккредиттеуге мамандандырылған жетекші халықаралық агенттік. JCI аккредитациясы пациенттердің сапасы мен қауіпсіздігінің белгісі ретінде танылады.

JCI аккредиттеудің негізгі аспектілеріне мыналар жатады:

- Пациенттің құқықтары мен білімі: мекемелер пациенттердің құқықтарын, соның ішінде құпиялылықты, ақпараттандыруды және медициналық көмекке қол жетімділікті қорғауы керек.

- Медициналық көмек: дәлелді медицина мен клиникалық нұсқауларды қолдану арқылы пациенттердің қауіпсіздігі мен клиникалық нәтижелерге назар аударыңыз.
- Инфекцияның алдын алу және бақылау: инфекциялардың алдын алу, бақылау және басқару бағдарламалары.
- Қоршаған ортаны басқару және қауіпсіздік: пациенттер мен қызметкерлер үшін қауіпсіз және функционалды ортаны қамтамасыз ету.
- Персоналдың біліктілігі мен білімі: Медициналық және әкімшілік персоналдың құзыреттілігін растау.
- Ақпаратты басқару: пациент туралы ақпараттың құпиялылығы мен қауіпсіздігін қорғау.

Бұл стандарттар Денсаулық сақтау мекемелерінде сапа мен қауіпсіздікті басқарудың жүйелі тәсілінің шеңберін ұсына отырып, халықаралық деңгейде денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын жақсартуда маңызды рөл атқарады. Олар мекемелерге халықаралық нормаларға сәйкес келуге ғана емес, сонымен қатар пациенттерге қызмет көрсету мен операциялық қызметті үздіксіз жақсартуға ұмтылуға көмектеседі.

Кесте 2- ISO және JCI стандарттарының салыстыру кестесі, әр стандарттың негізгі аспектілерін және олардың денсаулық сақтау мекемелеріндегі сапа менеджментіне әсерін көрсетеді. Олар:

Критерий	ISO 9001	JCI (халықаралық аккредиттеудің бірлескен комиссиясы)
Негізгі фокус	Сапа мен процестерді басқару.	Медициналық көмектің сапасы және пациенттердің қауіпсіздігі.
Негізгі элементтер	<ul style="list-style-type: none"> - Клиентке бағдарлау - Көшбасшылық - Қызметкерлерді тарту - Процесс тәсілі - Үздіксіз жақсарту - Шешім қабылдаудың нақты тәсілі 	<ul style="list-style-type: none"> - Пациенттің құқықтары және білімі - Медициналық көмек көрсету - Инфекциялардың алдын алу және бақылау - Қоршаған ортаны басқару және қауіпсіздік - Қызметкерлердің біліктілігі және білімі - Ақпаратты басқару
Мақсаттар	Клиенттердің қанағаттануы мен ішкі процестердің тиімділігін арттыру.	Медициналық қызметтердің сапасын және пациенттердің қауіпсіздігін халықаралық деңгейде арттыру.
Қолдану	Кез-келген ұйымға, соның ішінде медициналық мекемелерге қолданылады.	Медициналық мекемелерге, соның ішінде ауруханаларға, емханаларға және медициналық зертханаларға мамандандырылған.

2.4 Зерттеу әдістемесі

Медициналық мекемелердегі сапа жүйесінің элементтерін талдау үшін сандық және сапалық әдістерді біріктіре отырып, кешенді тәсілді қолдануға болады. Бұл талдаудың тереңдігін қамтамасыз етеді және сапа жүйесінің жұмыс істеуі туралы тұтас түсінік алуға көмектеседі.

Зерттеу түрі

Зерттеу аралас әдісті қолдануды қамтиды:

Сандық тәсіл медициналық персонал мен пациенттердің сауалнамасы арқылы қызметтерге қанағаттанушылықты және енгізілген процестердің тиімділігін бағалау үшін сандық деректерді жинауды қамтиды.

Сапалық тәсіл сапа жүйесін жақсарту бойынша жеке тәжірибелерді, қабылдаулар мен ұсыныстарды терең түсіну үшін сұхбат пен фокус-топтарды өткізуді қамтиды.

Іріктеу

Зерттеу бірнеше медициналық мекемелердің қызметкерлері мен пациенттері арасында жүргізіледі. Стратификацияланған кездейсоқ іріктеу таңдалады деп күтілуде, бұл сапа жүйесіне қатысудың әртүрлі топтары мен деңгейлерін енгізуге мүмкіндік береді.

Деректерді жинау

Сауалнамалар сапа жүйесінің әртүрлі аспектілерінің жиілігі мен маңыздылығы туралы сандық деректерді жинауға арналған.

Зерттелетін тақырыптың сапалық аспектілерін түсінуді тереңдету үшін негізгі қызметкерлермен және пациенттермен сұхбат жүргізіледі.

Жұмыс процестерін бақылау сапа жүйесінің бейресми элементтерін анықтауға көмектеседі.

Деректерді талдау

Сандық деректер трендтерді, корреляцияларды және маңызды айырмашылықтарды анықтау үшін статистикалық Бағдарламалық құралды пайдалану арқылы талданады.

Сұхбаттар мен бақылаулардан алынған сапалы деректер негізгі тақырыптар мен үлгілерді бөлектеу үшін тақырыптық талдаудан өтеді.

Этикалық ойлар

Барлық қатысушылар зерттеу мақсаттары туралы хабардар болады және олардан жазбаша келісім алынады. Жеке деректерді қорғау және құпиялылықты қамтамасыз ету үшін мүшелер туралы ақпарат иесіздендіріледі.

Зерттеудің шектеулері

Ықтимал шектеулер, соның ішінде қатысушылардың бағалауының субъективтілігіне байланысты нәтижелердің ықтимал бұрмалануы және медициналық мекемелердің барлық аспектілері мен әртүрлілігін толық көрсетпеуі мүмкін шектеулі іріктеу ауқымы танылады.

Бұл әдістеме стандартталған көрсеткіштердің сандық өлшемін және қатысушылардың жеке тәжірибесі мен пікірлерін сапалы түсінуді біріктіре

отырып, медициналық мекемелердегі сапа жүйесін жан-жақты бағалауға мүмкіндік береді.

2.4.1 Деректерді жинау әдістерінің сипаттамасы

Медициналық мекемелердегі сапа жүйесінің элементтерін талдау үшін деректерді жинаудың бірнеше әдістері қолданылады. Кестелердегі ақпаратты беру осы әдістерді ұйымдастыруға және ұйымдастыруға көмектеседі. Әдістер кесте 3, 4, 5-те көрсетілген.

Кесте 3- Сандық деректерді жинау әдістері

Әдіс	Сипаттама	Артықшылықтары	Кемшіліктері
Сауалнама	Көптеген респонденттерден деректерді жинау үшін құрылымдық сауалнамаларды пайдалану.	Деректерді стандарттау; анонимді жауап беру мүмкіндігі.	Жауаптардың шектеулі тереңдігі; жауаптардағы ықтимал ауытқулар.
Электрондық сауалнамалар	Компьютерлер немесе мобильді құрылғылар арқылы қол жетімді онлайн сауалнамаларды орналастыру.	Респонденттерге қол жетімділік және ыңғайлылық; өткізу шығындарының төмендігі.	Интернетке қол жетімділікке тәуелділік; үлгіні бұрмалауға болады.
Деректерді автоматтандырылған талдау	Медициналық жүйелерден деректерді талдау үшін бағдарламалық жасақтаманы пайдалану.	Деректердің үлкен көлемін жылдам және объективті жинау.	Бастапқы деректердің сапасы мен толықтығына байланысты.

Кесте 4- Сапалы деректерді жинау әдістері

Әдіс	Сипаттама	Артықшылықтары	Кемшіліктері
Сұхбат	Жартылай құрылымдалған немесе құрылымданбаған сұхбаттарды бір-бірден өткізу.	Мотивация мен қабылдауды терең түсіну.	Еңбек сыйымдылығы; интервьюердің біліктілігіне қойылатын талаптар.
Фокус-топтар	Қызығушылық топтары өкілдерінің қатысуымен топтық пікірталастар.	Өртүрлі пікірлер мен идеяларды жинау мүмкіндігі.	Доминантты мүшелердің топқа ықтимал әсері.
Бақылау	Медициналық мекемедегі процестер мен мінез-құлықты тікелей бақылау.	Мінез-құлық пен процестер туралы деректерді тікелей алу.	Интрузия ретінде қабылдануы мүмкін; бақылаушының болуына байланысты мінез-құлықтың ықтимал өзгеруі.

Кесте 5- Деректерді жинаудың аралас әдістері

Әдіс	Сипаттама	Артықшылықтары	Кемшіліктері
Аралас сауалнама	Бір сауалнамада ашық және жабық сұрақтарды пайдалану.	Сапалық деректердің тереңдігі мен сандық ендіктің үйлесімі.	Әзірлеу мен талдаудың күрделілігі.
Case Studies	Мекемедегі нақты жағдайларды немесе жағдайларды егжей-тегжейлі зерттеу.	Зерттелетін құбылыстардың контекстіне толық ену.	Өрқашан басқа жағдайларға жалпыланбайды.
Деректер триангуляциясы	Деректерді әртүрлі көздер арқылы тексеру үшін бірнеше әдістерді қолдану.	Нәтижелердің сенімділігі мен сенімділігін арттыру.	Зерттеудің күрделілігі мен құнын арттыру.

Медициналық зерттеулерде деректерді жинауға және талдауға болатын әртүрлі технологиялық құралдарды тереңірек түсіну үшін бірнеше негізгі мысалдарды қарастырыңыз:

Электрондық медициналық жазбалар (EMR)

Сипаттама: электрондық медициналық жазбалар пациенттердің дәстүрлі қағаз карталарының сандық нұсқалары болып табылады. Олар пациенттердің денсаулығын сақтайтын ақпаратты бір жерде жүйелі түрде жинайды.

Артықшылықтары: EMR пациенттердің деректеріне оңай және жылдам қол жеткізуге мүмкіндік береді, бұл күтімді үйлестіруді жақсартуға және қызмет көрсету тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Олар сондай-ақ дәлірек және уақтылы диагноз қоюға ықпал етеді.

Шектеулер: EMR енгізу және қолдау айтарлықтай бастапқы және ағымдағы инвестицияларды қажет етеді. Сондай-ақ ықтимал ағып кетулерге немесе хакерлік шабуылдарға байланысты деректердің құпиялылығын бұзу қаупі бар.

Мобильді денсаулық сақтау қолданбалары

Сипаттама: пайдаланушыларға физикалық белсенділік, тамақтану, ұйқы сапасы және т. б. сияқты денсаулығының әртүрлі аспектілерін бақылауға мүмкіндік беретін мобильді қосымшалар.

Артықшылықтары: бұл қолданбалар пациенттердің өзін-өзі күту процесіне көбірек қатысуына ықпал етеді және зерттеушілерге нақты уақыттағы деректерді береді.

Шектеулер: деректердің дәлдігі қолданылатын сенсорлардың сапасына және оларды пайдаланушылардың дұрыс пайдалануына байланысты өзгеруі мүмкін. Сондай-ақ құпиялылықты сақтау және жеке ақпаратты қорғау мәселесі бар.

Мәліметтер базасын басқару жүйелері

Сипаттама: оларды сақтау, өзгерту және талдауды жеңілдететін үлкен көлемдегі деректерді басқаруға арналған бағдарламалық жасақтама.

Артықшылықтары: деректерді ұйымдастыруды және қол жетімділікті жақсартады, оларды өңдеу мен талдаудың тиімділігін арттырады. Кешенді талдау үшін әртүрлі деректер көздерін біріктіруге ықпал етеді.

Шектеулер: теңшеу және басқару үшін арнайы білімді қажет етеді. Деректер көлемін ұлғайту кезінде масштабтау және өнімділік мәселелері туындауы мүмкін.

Медицинадағы Заттар интернеті (IoT)

Сипаттама: нақты уақыттағы пациенттердің денсаулығын бақылау үшін интернетке қосылған құрылғыларды пайдалану.

Артықшылықтары: дәрігерлерге пациенттердің жағдайын қашықтықтан бақылауға мүмкіндік береді, деректерді жинау жылдамдығы мен дәлдігін жақсартады және пациенттерді емдеу процесіне тартады.

Шектеулер: деректердің құпиялылығын бұзу қаупі және интернет байланысының сенімділігі мен тұрақтылығына тәуелділік бар.

Бұл технологиялық құралдар белгілі бір қиындықтар мен шектеулермен бірге жүрсе де, медициналық зерттеулерде деректерді жинау мен талдауды жақсартудың маңызды мүмкіндіктерін ұсынады.

Медициналық зерттеулерде деректерді жинау әдістерін сипаттау кезінде қарастырылатын тағы бір маңызды аспект-жиналған деректерді өңдеу үшін озық аналитикалық технологияларды қолдану. Бұған жасанды интеллект (AI), Машиналық оқыту және үлкен деректерді қолдану кіреді. Деректерді талдау әдістерінің сипаттамасын қалай кеңейтуге болады:

Жасанды интеллект пен машиналық оқытуды қолдану

Сипаттама: жасанды интеллект және машиналық оқыту деректердің үлкен көлемін қолмен мүмкін болғаннан тезірек және дәлірек талдай алады. Бұл технологиялар зерттеушілерге көрінбейтін үлгілер мен трендтерді тани алады.

Артықшылықтары:

Дәлдікті жақсарту: AI дәстүрлі талдау әдістерінде назардан тыс қалуы мүмкін қатынастарды анықтай отырып, күрделі деректер жиынтығын жоғары дәлдікпен өңдей алады.

Тиімділік: деректерді талдау процестерін автоматтандыру деректерді өңдеуге және түсіндіруге кететін уақытты қысқартады.

Болжамдық талдау: Машиналық оқыту үлгілерін қолда бар деректерге негізделген медициналық нәтижелерді болжау үшін пайдалануға болады, бұл әсіресе профилактикалық медицина мен созылмалы ауруларды басқару үшін өте маңызды.

Кемшіліктері:

Түсіндірудің күрделілігі: AI-мен алынған нәтижелерді тиісті статистикалық және техникалық білімсіз түсіну қиын болуы мүмкін.

Этикалық мәселелер: медицинада AI қолдану құпиялылық, этикалық сәйкестік және деректердегі ықтимал ауытқу мәселелерін тудырады.

Үлкен деректерді пайдалану

Сипаттама: медицинадағы үлкен деректер медициналық қызметтердің сапасы мен емдеу нәтижелерін жақсарту үшін пайдаланылуы мүмкін көптеген медициналық ақпаратты жинауды, талдауды және түсіндіруді қамтиды.

Артықшылықтары:

Қамту: медициналық жазбаларды, зертханалық зерттеулердің нәтижелерін және жеке денсаулық мониторингі құрылғыларын қоса алғанда, әртүрлі көздерден алынған деректерді талдау мүмкіндігі.

Жеке медицина: науқастың жеке ерекшеліктерін ескере отырып, жеке емдеу жоспарларын жасауға көмектеседі.

Кемшіліктері:

Деректерді басқару: гетерогенді көздерден деректерді біріктіру және өңдеудегі қиындықтар.

Деректерді қорғау: жеке медициналық деректердің үлкен көлемін қорғау және құпиялылықты қамтамасыз ету қажеттілігі.

Деректерді талдаудың осы озық әдістерін қосу тереңірек және негізделген қорытындыларды қамтамасыз ету арқылы денсаулық сақтау мекемелеріндегі сапа жүйесін зерттеу сапасын айтарлықтай жақсарты алады.

2.4.2 Қызмет сапасын бағалау критерийлері

Медициналық көмектің сапасы денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін бағалаудың негізгі аспектісі болып қала береді. Бұл қызметтердің қолжетімділігі, қызметкерлердің құзыреттілігі, техникалық жабдықтау деңгейі, сондай-ақ пациенттердің қанағаттануы сияқты әртүрлі критерийлерді қамтитын көп факторлы көрсеткіш. Сапаны бағалаудың тиімді критерийлерін әзірлеу және қолдану медициналық қызметтерді жақсарту және пациенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажет.

Сапаны бағалаудың негізгі критерийлері

1. Медициналық қызметтердің қолжетімділігі

Қызметтердің қолжетімділігі сапаның негізгі көрсеткіші болып табылады және Қызметтерді күту уақытын бағалауды және денсаулық сақтау мекемелеріне оңай қол жеткізуді қамтиды (Donabedian, 1988).

2. Пациенттердің қауіпсіздігі

Пациенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету медициналық көмек көрсету процесінде туындауы мүмкін қауіптерді, қателерді және зиянды азайту болып табылады (медицина институты, 2000).

3. Медициналық араласудың тиімділігі

Тиімділік клиникалық нәтижелерді ықтимал тәуекелдер мен шығындармен салыстыру арқылы бағаланады, оған ұсынылатын медициналық қызметтердің баға-сапа арақатынасын талдау кіреді (Porter, 2010).

4. Қызметкерлердің жауапкершілігі

Қызметкерлердің жауапкершілігі оның қолданыстағы стандарттар мен хаттамаларды ескере отырып, этикалық және кәсіби медициналық көмек көрсету қабілеті арқылы бағаланады (Emanuel & Emanuel, 1996).

5. Науқасқа назар аудару

Критерий емдеу процестерінің пациенттердің жеке қажеттіліктеріне, мәдени ерекшеліктеріне, қалаулары мен үміттеріне қаншалықты бейімделгенін бағалауды қамтиды (Gerteis et al., 1993).

6. Пациенттердің қанағаттануы

Пациенттердің қанағаттануы көбінесе сауалнамалар мен сауалнамалар арқылы бағаланады, бұл пациенттердің сапаны қабылдауы мен жалпы тәжірибесі туралы Кері байланыс жинауға мүмкіндік береді (Cleary & McNeil, 1988).

Сапаны бағалау әдістері

Сапаны бағалау әдістеріне Денсаулық деректерін статистикалық талдау, медициналық жазбаларды тексеру, пациенттерге сауалнама жүргізу және медициналық көмек көрсету процестерін бақылау сияқты сандық және сапалық тәсілдер кіреді. Бұл әдістер Денсаулық сақтау ұйымдарына қызмет көрсету сапасын жүйелі түрде жақсартуға және пациенттердің қажеттіліктеріне сәйкес тәжірибелерді реттеуге мүмкіндік береді.

Сапа стандарттарын үнемі енгізу және бейімдеу Денсаулық сақтау саласындағы заманауи талаптар мен үміттерге сәйкес келудің кілті болып табылатынын атап өту маңызды. Сапаны тиімді басқару тек осы критерийлерді қолдануды ғана емес, сонымен қатар оларды үнемі өзгеріп отыратын медициналық ландшафт аясында үнемі қайта қарауды да қамтиды.

1. Медициналық қызметтердің қолжетімділігі

Анықтама: қол жетімділік пациенттердің қажетті медициналық көмекті оңтайлы уақытта және ыңғайлы жерде алу мүмкіндігін білдіреді.

Өлшеу:

- Мамандарды қабылдау үшін күту уақыты.
- Мекемелердің географиялық қол жетімділігі.
- Қызметтердің қаржылық қол жетімділігі, оның ішінде сақтандыру төлемі және қызмет құны.

Маңыздылығы: қол жетімділіктің жеткіліксіздігі диагностика мен емдеудің кешігуіне байланысты денсаулықтың нашарлауына әкелуі мүмкін.

2. Пациенттердің қауіпсіздігі

Анықтама: пациенттердің қауіпсіздігі қателіктердің алдын алуды, медициналық көмек көрсету процесінде ықтимал зиянды азайтуды және ықтимал тәуекелдерді басқаруды қамтиды.

Өлшеу:

- Медициналық қателіктердің жиілігі.
- Жағымсыз құбылыстар мен оқиғалардың статистикасы.
- Инфекцияны бақылау процедуралары және олардың тиімділігі.

Маңыздылығы: медициналық этиканың негізгі принципі "зиян келтірмеңіз" және қауіпсіздік пациенттердің қанағаттануының жоғары деңгейіне және клиникалық нәтижелерге қол жеткізудің маңызды аспектісі болып табылады.

3. Медициналық араласудың тиімділігі

Анықтама: тиімділік медициналық араласулардың қажетті нәтижелерге қаншалықты қол жеткізетінін бағалайды және оларды шығындар мен тәуекелдермен салыстырады.

Өлшеу:

- Клиникалық нәтижелерді ұлттық және халықаралық эталондармен салыстыру.
- Оның нәтижелеріне сәйкес емдеу құнын талдау.

Маңыздылығы: тиімді медициналық араласу пациенттердің өмір сүру сапасын жақсартуға және денсаулық сақтаудың ұзақ мерзімді шығындарын азайтуға ықпал етеді.

4. Қызметкерлердің жауапкершілігі

Анықтама: жауапкершілікке медицина қызметкерлерінің кәсібилігі, олардың медициналық практиканың этикалық нормалары мен стандарттарын сақтау қабілеті кіреді.

Өлшеу:

- Этика кодексін сақтау.
- Пациенттердің медицина қызметкерлерімен өзара әрекеттесуіне қанағаттану деңгейі.

Маңыздылығы: жоғары жауапкершілік пациенттердің медициналық мекемеге және оның қызметкерлеріне деген сеніміне ықпал етеді, бұл терапевтік қарым-қатынас үшін өте маңызды.

5. Науқасқа назар аудару

Анықтама: бұл критерий медициналық қызметтердің пациенттердің жеке қажеттіліктеріне, қалаулары мен құндылықтарына қаншалықты бағытталғанын бағалайды.

Өлшеу:

- Емдеу жоспарын жасау кезінде пациенттердің тілектерін есепке алу.
- Пациенттердің емдеу туралы шешім қабылдауға қатысу дәрежесі.

Маңыздылығы: науқасқа назар аудару клиникалық нәтижелер мен қызметтерге қанағаттануды жақсартады, өйткені пациенттер емдеу процесіне көбірек қатысуды және бақылауды сезінеді.

6. Пациенттердің қанағаттануы

Анықтама: пациенттердің қанағаттануы олардың медициналық көмектің барлық аспектілерін қабылдауы мен бағалауын көрсетеді.

Өлшеу:

- Пациенттердің қанағаттануы туралы сауалнамалар.
- Пациенттердің шағымдары мен ұсыныстарын талдау.

Маңыздылығы: қанағаттану қол жетімділікті, қауіпсіздікті, тиімділікті бағалауды қамтитын САПАНЫҢ кешенді көрсеткіші болып табылады.және пациентке назар аудару.

Бұл критерийлер денсаулық сақтаудағы тиімді сапа менеджменті стратегияларын дамытуға айтарлықтай үлес қоса отырып, денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын жан-жақты бағалауға және жақсарту бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді. Критерийлер кесте 6-да көрсетілген.

Кесте 6- Медициналық мекемелердегі қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері

Критерийлер	Сипаттама	Өлшеу әдістері	Мағынасы
Қол жетімділік	Пациенттердің ыңғайлы уақытта қажетті медициналық көмек алу қабілеті.	- Қабылдауды күту уақыты - Мекемелердің географиялық қолжетімділігі - Қызметтердің қаржылық қолжетімділігі	Уақтылы емдеуді қамтамасыз етеді, аурулардың нәтижелеріне әсер етеді.
Пациенттердің қауіпсіздігі	Қателіктердің алдын алу және пациенттерге зиянды азайту.	- Медициналық қателіктердің жиілігі - Жағымсыз оқиғалар статистикасы - Инфекцияны бақылау процедуралары	Медициналық мекемеге деген сенімді арттырады, емдеудің жалпы нәтижелерін жақсартады.
Тиімділік	Медициналық араласулардың күтілетін нәтижелерге сәйкестігі.	- Нәтижелерді эталондармен салыстыру - Баға-сапа қатынасын талдау	Жақсы нәтижеге жету үшін ресурстардың қаншалықты тиімді пайдаланылатынын анықтайды.
Қызметкерлердің жауапкершілігі	Этикалық стандарттарды сақтау және медицина қызметкерлерінің кәсібилігі.	- Әдеп кодексін сақтау - Пациенттердің қанағаттануы мейірбике қызметкерлерімен өзара әрекеттесу	Пациенттер үшін қауіпсіз және қолдау ортасын құруға ықпал етеді.
Пациенттердің қанағаттануы	Пациенттердің медициналық көмектің барлық аспектілерін бағалауы.	- Пациенттердің қанағаттануы туралы сауалнамалар - Пациенттердің шағымдары мен ұсыныстарын талдау	Қызмет көрсету сапасының индикаторы басқа сапа критерийлерін енгізудің сәттілігін көрсетеді.

3 ҚОЛДАНЫСТАҒЫ САПА ЖҮЙЛЕРІН ТАЛДАУ

Медициналық мекемелердегі қолданыстағы сапа жүйелерін талдау Денсаулық сақтау ұйымдары медициналық қызметтердің жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін қолданатын құрылымдарға, процедураларға және нәтижелерге жан-жақты шолуды қамтиды. Бұл бөлімде мұндай жүйелердің негізгі аспектілері, оларды бағалау әдістері және жақсарту мүмкіндіктері қарастырылады.

Сапа жүйесінің негізгі элементтері

Медицинадағы сапа жүйелері әдетте бірнеше компоненттерді қамтиды:

Сапа стандарттары мен нұсқаулары: клиникалық нұсқаулықтарды, қызмет көрсету стандарттарын және ғылыми дәлелдер мен ең жақсы тәжірибелер негізінде жасалған емдеу хаттамаларын қамтиды.

Сапаны басқару жүйелері: аккредиттеу және сертификаттау бағдарламаларын қоса алғанда, медициналық көмектің сапасын жақсартуға арналған ұйымдық құрылымдар, процестер және ресурстар.

Мониторинг және бағалау: стандарттардың орындалуын және араласудың тиімділігін бақылауға көмектесетін сапа деректерін жинау, талдау және бағалау процестері.

Сапа мен қауіпсіздікті жақсарту: медициналық қателіктерді азайту және пациенттердің қауіпсіздігін жақсарту бағдарламаларын қоса алғанда, күтім сапасы мен қауіпсіздігіндегі олқылықтарды жоюға бағытталған бастамалар мен жобалар.

Қолданыстағы сапа жүйелерін бағалау әдістері

Сапа жүйелерін бағалау келесі әдістерді қамтуы мүмкін:

Ішкі және сыртқы аудиттер: қолданыстағы стандарттарға сәйкестігін бағалау үшін ұйымның өзі де, сыртқы агенттіктер де жүргізетін тұрақты тексерулер.

Пациенттер мен қызметкерлердің қанағаттанушылығын зерттеу: пациенттер мен қызметкерлерден медициналық қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі туралы Кері байланыс жинауға арналған сауалнамалар мен сауалнамалар.

Сапа және қауіпсіздік деректерін талдау: клиникалық нәтижелер, медициналық қателер және басқа сапа өлшемдері туралы деректерді жинау және талдау үшін ақпараттық жүйелерді пайдалану.

Тиімді тәжірибелердің мысалдары

JCI және ISO сияқты аккредиттеу бағдарламалары: көптеген мекемелер халықаралық деңгейде танылған ұйымдардан аккредитация алуға тырысады, бұл олардың жоғары сапа мен қауіпсіздік стандарттарына сәйкестігін растайды.

Сапаны жақсарту үшін цифрлық технологияларды пайдалану: клиникалық ақпараттың дәлдігін жақсарту және пациенттерге күтім жасау процесін жеңілдету үшін электронды медициналық жазбалар мен бақылау жүйелерін енгізу.

Медициналық мекемелердегі қолданыстағы сапа жүйелерін талдау күшті жақтардың салаларын да, ықтимал жақсартуларды да анықтайды. Инновациялар мен озық тәжірибелерді үздіксіз енгізу медициналық көмек стандарттарын және пациенттердің қанағаттануын арттырудың кілті болып табылады. Сапа жүйелерін бағалау және жақсарту денсаулық сақтау саласындағы эксцелленттілікке ұмтылатын медициналық мекемелер үшін басымдық болып қала беруі керек.

Ендігі кезекте, сапа менеджменті жүйесінің әрбір компоненттеріне толығырақ тоқталып өтетін болсақ:

1. Сапа стандарттары және нұсқаулар

Сипаттама:

Сапа стандарттары мен нұсқаулықтары клиникалық тәжірибе мен әкімшілік процестерді басқаруға арналған құжатталған ережелер мен процедураларды қамтиды. Бұл стандарттар ұлттық немесе халықаралық нұсқаулықтарға негізделуі мүмкін және оларды әдетте кәсіби ұйымдар мен аккредиттеу органдары әзірлейді.

Мысалдар:

- Клиникалық жолдар және емдеу хаттамалары.
- ISO стандарттары (мысалы, сапаны басқару жүйелеріне арналған ISO 9001).
- Бірлескен комиссия немесе JCI (Joint Commission International) ұсынатын сияқты аккредиттеу стандарттары.

Мағынасы:

Құрылымдық, дәлелді әдістерді ұсыну клиникалық нәтижелерді жақсартуға, тәжірибедегі өзгергіштікті азайтуға және пациенттердің жалпы қауіпсіздігін жақсартуға ықпал етеді.

2. Сапаны басқару жүйелері

Сипаттама:

Сапа менеджменті жүйелері Денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын бақылау, бағалау және жақсарту үшін құрылған құрылымдар мен процестерді қамтиды. Бұл қызметкерлер мен оқытудан бастап ақпарат пен ресурстарды басқаруға дейін барлығын қамтиды.

Мысалдар:

- Сапа мен қауіпсіздікті басқару саясатын енгізу.
- Қызметкерлерді оқыту және дамыту.
- Кері байланыс және шағым жүйелерін әзірлеу.

Мағынасы:

Сапаны басқарудың жүйелі тәсілі Денсаулық сақтау мекемелеріне пациенттердің де, қызметкерлердің де тиімділігі мен қанағаттануын арттыра отырып, өзгертін жағдайлар мен талаптарға бейімделуге көмектеседі.

3. Мониторинг және бағалау

Сипаттама:

Бұл процестер медициналық қызметтердің тиімділігін бағалау үшін өнімділік деректерін жинауды, талдауды және түсіндіруді қамтиды. Мониторинг және бағалау стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ету және сапаны жақсарту үшін маңызды болып табылады.

Мысалдар:

- Денсаулық сақтау сапасы мен нәтижелерінің индикаторларын пайдалану.
- Ішкі және сыртқы аудиттерді жүргізу.
- Пациенттердің қанағаттануын үнемі талдау.

Мағынасы:

Үздіксіз бақылау және бағалау жақсарту үшін кері байланысты қамтамасыз етеді, бұл мекемелерге проблемаларға жедел жауап беруге және ықтимал оқиғалардың алдын алуға мүмкіндік береді.

4. Сапа мен қауіпсіздікті жақсарту

Сипаттама:

Сапаны жақсарту компоненті Медициналық практика мен қызметтерді үнемі жетілдіруге бағытталған бастамалар мен іс-шараларды қамтиды. Бұл күнделікті кішігірім өзгерістерден бастап үлкен реформаларға дейін барлығын қамтуы мүмкін.

Мысалдар:

- Сапаны жақсарту бойынша жоспарларды әзірлеу және іске асыру.
- Медициналық қателерді азайту бағдарламалары.
- Жаңа технологиялар мен әдістемелерді енгізу.

Мағынасы:

Жақсартудың белсенді күш-жігері қызметтердің қауіпсіздігі мен сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар пациенттердің ұзақ мерзімді табысы мен қанағаттануының негізі болып табылатын денсаулық сақтау мекемелерінде үздіксіз жетілдіру мәдениетіне ықпал етеді.

Бұл компоненттер Денсаулық сақтау мекемелерінде тиімді және жауапты сапа жүйесінің негізін құрайды, бұл оларға сәйкес келуге ғана емес, сонымен қатар пациенттер мен реттеушілердің күткенінен асып түсуге мүмкіндік береді.

3.1 Кейс-стади: әртүрлі медициналық мекемелердегі сапа жүйелерін зерттеу және талдау

Кейс-стади немесе нақты жағдайларды зерттеу әртүрлі денсаулық сақтау мекемелерінің сапаны басқаруға қалай қарайтынын терең зерттеуге және талдауға бірегей мүмкіндік береді. Бұл тәсіл ең жақсы тәжірибелерді, сондай-ақ ұйымдардың ықтимал проблемаларын анықтауға мүмкіндік береді. Төменде әртүрлі медициналық мекемелерде кейс-стади жүргізу және сапа жүйелерін талдау қадамдары сипатталған.

1-қадам: мекемелерді таңдау

Зерттеуге арналған медициналық мекемелерді таңдау түрлердің, өлшемдердің және географиялық орналасудың әртүрлілігін көрсетуі керек. Бұған мемлекеттік және жеке клиникалар, қызмет көрсету деңгейі жоғары ауруханалар және аймақтық немесе шалғай жерлердегі мекемелер кіруі мүмкін. Бұл тәсіл басқарушылық тәжірибелер мен олар қолданылатын жағдайлардың кең ауқымын қамтуға мүмкіндік береді.

2-қадам: деректерді жинау

Әрбір таңдалған мекеме үшін сапа менеджменті жүйесі туралы мәліметтер жинау қажет. Бұған мыналар кіреді:

- Сапа саясаты мен рәсімдері туралы құжаттама.
- Мониторинг және нәтижелерді бағалау туралы есептер.
- Қызметкерлер мен пациенттердің сауалнама деректері.
- Сапаны жақсартудың бағдарламалық және техникалық құралдары туралы ақпарат.

3-қадам: деректерді талдау

Деректерді талдау қолданыстағы сапаны басқару жүйелерінің тиімділігін бағалауды және олардың клиникалық нәтижелерге, пациенттердің қанағаттанушылығына және операциялық тиімділікке әсерін қамтуы керек. Табысты тәжірибелерді де, жақсартуды қажет ететін салаларды да бөліп көрсету маңызды.

4-қадам: істерді әзірлеу

Әрбір мекеме үшін сапаны басқарудың бірегей тәсілдерін, соның ішінде негізгі қиындықтарды, шешімдерді және қол жеткізілген нәтижелерді сипаттайтын егжей-тегжейлі іс әзірленуде. Бұл жағдайлар басқа медициналық мекемелерде оқыту мен модельдеуге мысал бола алады.

5-қадам: салыстырмалы талдау

Жалпы тенденцияларды, сондай-ақ басқа контексттерде бейімделуге және қолдануға болатын бірегей стратегияларды анықтау үшін жағдайларға салыстырмалы талдау жасалады. Бұл сонымен қатар сыртқы жағдайлардың (мысалы, заңнама, қаржыландыру) сапа менеджментіне қалай әсер ететінін түсінуге көмектеседі.

6-қадам: жариялау және білім алмасу

Зерттеу нәтижелері кәсіби журналдарда жариялануы мүмкін немесе денсаулық сақтаудың кең аудиториясымен білім мен үздік тәжірибелермен бөлісу үшін конференцияларда ұсынылуы мүмкін. Бұл медицина саласындағы жалпы сапа стандарттарын жақсартуға ықпал етеді.

Кейс-стади барлық деңгейдегі денсаулық сақтау мекемелеріне сапаны басқару процестерін оңтайландыруға және пациенттерге қызмет көрсетуде жақсы нәтижелерге қол жеткізуге көмектесетін құнды ақпарат береді. Сурет-1 сапа жүйелерін зерттеу алгоритімі көрсетілген.

```

Начало
|
|--> Выбор учреждений для исследования
|
|   |--> Определение критериев выбора: тип, размер, географическое положение
|   |
|   |--> Отбор учреждений
|   |
|--> Сбор данных
|
|   |--> Определение источников данных: документация, интервью, опросы
|   |
|   |--> Сбор данных: анализ документов, проведение интервью, распространение опросов
|   |
|--> Анализ собранных данных
|
|   |--> Оценка эффективности систем управления качеством
|   |
|   |--> Идентификация успешных практик и проблемных зон
|   |
|--> Разработка кейсов для каждого учреждения
|
|   |--> Подробное описание подходов, вызовов, решений, результатов
|   |
|--> Сравнительный анализ
|
|   |--> Сравнение и анализ различий и сходств между учреждениями
|   |
|   |--> Выявление общих тенденций и уникальных стратегий
|   |
|--> Подготовка материалов для публикации
|
|   |--> Подготовка статей, презентаций для конференций
|   |
|--> Публикация результатов и обмен знаниями
|
|   |--> Распространение знаний среди медицинского сообщества
|   |
|
Конец

```

Сурет 1- Медициналық мекемелердегі сапа жүйелерін зерттеу алгоритмі

Медициналық мекемелердегі сапа жүйелерін зерттеу тақырыбын одан әрі тереңдету үшін келесі аспектілерді қосуға болады:

Деректерді жинау және талдау процесіне заманауи технологияларды біріктіру

Жасанды интеллект (AI) және үлкен деректер сияқты озық технологияларды қолдану сапа жүйелерін зерттеу аясында деректерді жинау мен талдауды айтарлықтай жақсарты алады. Машиналық оқыту алгоритмдерін қолдану анализді байытатын және неғұрлым негізделген қорытынды жасауға мүмкіндік беретін мәліметтердегі айқын емес қатынастар мен тенденцияларды анықтауға көмектеседі.

Сапа жүйелерін бағалау үшін көрсеткіштерді әзірлеу

Медициналық мекеменің әр түріне тән сапа көрсеткіштерінің кешенін құру әртүрлі жүйелерді бағалау мен салыстыруды стандарттауға көмектеседі. Бұл көрсеткіштерге клиникалық нәтижелер, пациенттердің қанағаттану деңгейі,

операциялық қызметтің тиімділігі, сондай-ақ қауіпсіздік стандарттарын сақтау кіруі мүмкін.

Пациенттер мен қызметкерлердің болашағын қосу

Пациенттер мен медициналық қызметкерлердің сапаны бағалау және жақсарту процесіне белсенді қатысуы өте маңызды. Олардың пікірлері мен ұсыныстарын жинау және талдау сапа жүйелерін түзету және жақсарту, сондай-ақ барлық мүдделі тараптардың қанағаттануы мен қатысуын арттыру үшін құнды кірістер бере алады.

Мәдени және аймақтық ерекшеліктердің әсерін бағалау

Сапа жүйелерін бағалау процесінде мәдени және аймақтық ерекшеліктерді ескеру сапаны басқару тәсілдерін аймақтың немесе қоғамдастықтың ерекшеліктеріне бейімдеуге көмектеседі. Бұл әсіресе халықаралық зерттеулер үшін және көп мәдениетті ортада жұмыс істейтін мекемелер үшін өте маңызды.

Үздіксіз жетілдіру мәдениетін насихаттау

Медициналық мекемелерде сапаны үздіксіз жақсарту мәдениетін қалыптастыру зерттеудің негізгі тақырыптарының бірі болуы керек. Оқыту бағдарламаларын әзірлеу, персоналдың біліктілігі мен кәсіби дамуын арттыру, сондай-ақ сапа саласындағы жетістіктері үшін ынталандыру және марапаттау жүйесін енгізу сапа жүйелерінің тиімділігін айтарлықтай арттыра алады.

Бұл қосымша аспектілер Денсаулық сақтау мекемелеріндегі сапа жүйелерін толық зерттеуге және бағалауға, сондай-ақ стратегиялық жақсартулар мен инновациялардың негізгі бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді.

3.2 Сапа жүйелерін имплементациялаудағы проблемалар мен қиындықтар

Медициналық мекемелерде сапа жүйелерін енгізу прогрессті бәсеңдететін және жақсарту бастамаларының тиімділігін шектейтін бірқатар қиындықтар мен қиындықтарға тап болады. Бұл қиындықтарды түсіну оларды жеңудің тиімді стратегияларын әзірлеу үшін өте маңызды.

1. Шектеулі ресурстар

Мәселе: көптеген денсаулық сақтау мекемелері бюджет пен ресурстардың шектеулеріне тап болады, бұл сапа жүйелерін енгізу және қолдау мүмкіндіктеріне әсер етеді. Қаржыландырудың жетіспеушілігі қажетті жабдықты, бағдарламалық жасақтаманы сатып алуды және қызметкерлерді оқытуды шектеуі мүмкін.

2. Өзгерістерге төзімділік

Мәселе: жаңа жүйелер мен процестерді енгізу көбінесе медициналық персоналдың қарсылығына тап болады. Өзгерістер қызметкерлер арасында алаңдаушылық тудыруы мүмкін, әсіресе олар ақпараттың немесе қолдаудың жетіспеушілігін сезінсе.

3. Оқыту мен дайындықтың болмауы

Мәселе: сапаны тиімді басқару Арнайы білім мен дағдыларды қажет етеді. Жүйелі оқыту мен кәсіби дамудың болмауы сапа жүйелерін дұрыс енгізуге және сақтауға кедергі келтіруі мүмкін.

4. Жүйелерді интеграциялаудың кешенділігі

Мәселе: жаңа сапа жүйелерін қолданыстағы Медициналық және ақпараттық жүйелермен біріктіру қиын болуы мүмкін. Интеграцияның техникалық және операциялық қиындықтары іске асыру процесін баяулатуы немесе тіпті тоқтатуы мүмкін.

5. Заңнамалық және нормативтік кедергілер

Мәселе: заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкестік міндетті болып табылады, бірақ ережелер мен стандарттардың үнемі өзгеруіне байланысты қиын болуы мүмкін. Бұл ресурстарды қажет ететін процестерді үнемі бақылауды және бейімдеуді қажет етеді.

6. Нәтижелерді өлшеу және тиімділікті бақылау

Мәселе: сапа жүйелерінің тиімділігін бағалау және олардың клиникалық нәтижелерге әсерін өлшеу қиын болуы мүмкін. Нақты көрсеткіштердің болмауы және деректерді жинаудың күрделілігі талдау мен жақсарту мүмкіндіктерін шектейді.

Қиындықтарды жеңу стратегиялары

Осы қиындықтарды жеңу үшін медициналық мекемелер кешенді стратегияларды жасай алады, соның ішінде:

- Оқыту және коммуникация арқылы қызметкерлердің хабардарлығы мен қатысуын арттыру.
- Пилоттық жобалармен және кері байланыспен өзгерістерді біртіндеп енгізу.
- Сапа бастамаларын қолдау үшін сыртқы қаржыландыруды немесе гранттарды іздеңіз.
- Процестерді жеңілдету және тиімділікті арттыру үшін технологияларды пайдалану.
- Сапа жүйелерін бақылау және бағалау үшін нақты көрсеткіштерді әзірлеу.

Бұл қиындықтарды түсіну және белсенді басқару денсаулық сақтау мекемелеріне сапа жүйелерін тиімдірек енгізуге және қолдауға мүмкіндік береді, бұл сайып келгенде пациенттерге жақсырақ қызмет көрсетуге және мекеменің жалпы тиімділігін арттыруға әкеледі.

Медициналық мекемелерде сапа жүйесін енгізудегі қиындықтар мен қиындықтарды тереңірек түсіну үшін келесі қосымша аспектілерді қарастыруға болады:

Мәдени қиындықтар

Мәселе: мекеменің мәдениеті сапа жүйелерін енгізудің сәттілігіне айтарлықтай әсер етуі мүмкін. Өзгерістерге мәдени қарсылық, әсіресе ұзақ тарихы бар қалыптасқан мекемелерде, жаңа тәжірибелерді қабылдауды қиындатуы мүмкін.

Стратегиялар:

- Мәдени көшбасшылық: Денсаулық сақтау мекемелерінің басшылары үздіксіз жетілдіру және сапа мәдениетін белсенді түрде насихаттауы керек.
- Персоналды қосу: өзгерістерді жоспарлау және жүзеге асыру процестеріне Медициналық және әкімшілік персоналдың белсенді қатысуы.

Оқу және даму мәселелері

Мәселе: кадрларды даярлау және оқыту сапа жүйелерін сәтті енгізуде маңызды рөл атқарады. Енгізілген білім беру бағдарламаларының жетіспеушілігі жаңа жүйелерді дұрыс пайдалануға кедергі келтіруі мүмкін.

Стратегиялар:

- Тұрақты тренингтер: тұрақты тренингтер мен жұмыс семинарларын әзірлеу және өткізу.
- Сертификаттау: персоналдың біліктілігін растау үшін сертификаттау бағдарламаларын енгізу.

Техникалық кедергілер

Мәселе: технологиялық инфрақұрылым әрдайым заманауи сапа жүйелерінің талаптарына сәйкес келе бермейді. Жабдықтың жеткіліксіздігі, ескірген Ақпараттық жүйелер деректерді жинау мен талдауды қиындатуы мүмкін.

Стратегиялар:

- ЖИ инвестициялары: деректерді өңдеу және талдау үшін заманауи АТ шешімдерін енгізу.
- Технологиялық жеткізушілермен серіктестік: мекеменің ерекшеліктеріне сәйкес келетін теңшелетін шешімдерді әзірлеу және енгізу.

Заңнамалық реттеу

Мәселе: заңнамалық өзгерістер мекемелердің жедел бейімделуін талап ете отырып, медициналық қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігіне қойылатын талаптарға әсер етуі мүмкін.

Стратегиялар:

- Заңнаманың мониторингі: ұлттық және халықаралық деңгейдегі заңнамалар мен стандарттардағы өзгерістерді бақылау.
- Құқықтық қолдау: ішкі саясат пен процедураларды бейімдеу үшін адвокаттармен үнемі кеңес беру.

Әсерді бағалау

Мәселе: енгізілген өзгерістердің әсерін бағалаудың нақты әдістерінің болмауы олардың тиімділігін анықтауды қиындатуы мүмкін.

Стратегиялар:

- Табыс көрсеткіштерін әзірлеу: әрбір енгізілген өзгеріс үшін негізгі өнімділік көрсеткіштерін анықтау және қадағалау.
- Үздіксіз мониторинг: сапа жүйелерін тұрақты бақылау және қайта қарау процестерін белгілеу.

Осы қосымша аспектілерді ескере отырып, денсаулық сақтау мекемелері сапа жүйелерін енгізуге байланысты қиындықтар мен мәселелерді тиімді шеше алады, осылайша медициналық қызметтердің жақсаруын және пациенттердің қанағаттанушылығының жоғарылауын қамтамасыз етеді.

Медициналық мекемелерде сапа жүйелерін енгізу мәселелері мен стратегиялары туралы ақпаратты құрылымдық түрде ұсыну үшін келесі кестелерді қолдануға болады:

Кесте 7- Сапа жүйелерін енгізу мәселелері

Мәселе	Сипаттама	Мысалдар
Шектеулі ресурстар	Сапа жүйелерін енгізу және қолдау үшін қаржының, персоналдың және технологияның жетіспеушілігі.	- Жүйелерді жаңартуға арналған бюджеттің жетіспеушілігі
Өзгерістерге төзімділік	Мекеме қызметкерлері түсініксіздікке немесе инновациядан қорқуға байланысты өзгерістерге қарсы тұра алады.	- Мейірбике қызметкерлерінің жаңа хаттамаларды қабылдаудан бас тартуы
Оқытудың болмауы	Қызметкерлерді оқытудың білікті бағдарламаларының жетіспеушілігі.	- Жаңа медициналық технологиялар бойынша тренингтердің болмауы
Жүйелерді интеграциялаудың кешенділігі	Жаңа сапа жүйелерін қолданыстағы инфрақұрылымға біріктірудегі қиындықтар.	- Деректерді басқарудың жаңа жүйесінің ескірген жабдықпен үйлесімсіздігі
Заңнамалық кедергілер	Тұрақты мониторинг пен бейімделуді қажет ететін заңнамалар мен стандарттарға өзгерістер.	- Необходимость соответствия новым федеральным стандартам безопасности

Кесте 8- Сапа жүйелерін енгізу проблемаларын жеңу стратегиялары

Мәселе	Стратегия	Әрекет мысалдары
Шектеулі ресурстар	Қосымша қаржыландыруды іздеңіз және бар ресурстарды бөлуді оңтайландырыңыз.	- Гранттар тарту; бюджетті қайта бөлу
Өзгерістерге төзімділік	Қызметкерлерге ақпараттық сессиялар өткізу және оқыту, коммуникацияны нығайту.	- Қызметкерлерге арналған тұрақты семинарлар мен кездесулер
Оқытудың болмауы	Жаңа жүйелерді қолдауға бағытталған білім беру бағдарламаларын әзірлеу және енгізу.	- Медицина қызметкерлері үшін сертификатталған курстарды енгізу

Кесте-8 жалғасы

Жүйелерді интеграциялаудың кешенділігі	Реттелетін шешімдерді әзірлеу үшін технологиялық жеткізушілермен ынтымақтастық.	- Теңшелген бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу
--	---	--

Заңнамалық кедергілер	Заңнамадағы өзгерістерді үнемі бақылау және оларға сәйкес процестерді реттеу.	- Саясатты бейімдеу үшін заң кеңесшілерімен өзара іс-қимыл жасау
-----------------------	---	--

Бұл кестелер Денсаулық сақтау мекемелерінде сапа жүйелерін енгізу мен қолдауға қатысты типтік мәселелерді сипаттауға және шешуге жүйелі тәсіл ұсынады. Олар осы мәселелердің себептерін жақсы түсінуге көмектеседі және оларды жеңудің нақты қадамдарын ұсынады.

4 ПРАКТИКАЛЫҚ БӨЛІМ

Медициналық мекемелердегі сапа жүйелерін зерттеудің практикалық бөлігінде енгізілген өзгерістер мен стратегияларды іске асыруға және кейіннен бағалауға баса назар аударылады. Бұл процесс бірнеше негізгі кезеңдерді қамтиды: жоспарлау, іске асыру, бақылау және бағалау. Осы кезеңдердің әрқайсысын толығырақ қарастырайық.

1 Кезең: Жоспарлау

Сипаттама: жоспарлау кезеңінде жобаның мақсаттары анықталады, әдістер таңдалады, процедуралар жасалады және ресурстар қалыптасады. Тиімді жоспарлау қызмет сапасының ағымдағы жағдайын талдауды және жақсартудың негізгі бағыттарын анықтауды қамтуы керек.

Әрекеттер:

- Ағымдағы сапа жүйесі туралы деректерді жинау және талдау.
- Деректер негізінде басымдықтар мен мақсаттарды анықтау.
- Нақты мерзімдермен және жауапкершілікпен іске асыру жоспарын әзірлеу.

2 Кезең: Іске Асыру

Сипаттама: іске асыру әзірленген стратегиялар мен процестерді енгізуді қамтиды. Бұл кезеңде барлық медициналық және әкімшілік қызметкерлердің белсенді қатысуын қамтамасыз ету маңызды.

Әрекеттер:

- Жаңа стандарттар мен рәсімдерді енгізу.
- Қызметкерлер үшін оқыту семинарлары мен тренингтер өткізу.
- Бастапқы кезеңде енгізу мониторингі және қажет болған жағдайда процестерді түзету.

3 Кезең: Бақылау

Сипаттама: Мониторинг жаңа процедуралардың орындалуын үнемі бақылауды және қадағалауды қамтиды. Мониторингтің мақсаты-процестердің күткендей жұмыс істеуін қамтамасыз ету және кез келген ауытқуларды немесе тиімсіздіктерді анықтау.

Әрекеттер:

- Сапа көрсеткіштерін қадағалау және кері байланыс жинау.
- Аралық нәтижелерді талдау және проблемалық аймақтарды анықтау.
- Басшылық пен мүдделі тараптар үшін мерзімді есеп беру.

4 Кезең: Бағалау

Сипаттама: бағалау-бұл іске асыру нәтижелерін талдау және оларды бастапқыда қойылған мақсаттармен салыстыру. Бағалау мақсаттарға қол жеткізілді ме және енгізілген өзгерістер қандай жақсартулар әкелгені туралы ақпарат беруі керек.

Әрекеттер:

- Алынған нәтижелерді жоба мақсаттарымен салыстыру.
- Өзгерістердің медициналық қызмет сапасына әсерін талдау.

- Әрі қарай әрекет ету үшін ұсыныстармен қорытынды есепті дайындау.

Медициналық мекемелердегі сапа жүйелерін зерттеудің практикалық бөлігі мұқият жоспарлауды, белсенді енгізуді, қатаң бақылауды және нәтижелерді терең бағалауды қамтитын кешенді тәсілді қажет етеді. Тиімді іске асыру және кейінгі бағалау медициналық қызметтердің сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар пациенттер мен қызметкерлердің қанағаттанушылығын арттыруға көмектеседі.

4.1 Зерттеу нәтижелерін талдау

Осы зерттеу аясында қалалық облыста орналасқан бір медициналық ұйымда сапа жүйесін жан-жақты бағалау жүргізілді. Зерттеудің мақсаты қолданыстағы сапа менеджменті процедуралары мен тәжірибелерінің күшті және әлсіз жақтарын анықтау және енгізілген өзгерістердің пациенттердің қанағаттану деңгейіне және операциялық тиімділігіне әсерін бағалау болды.

Әдістеме

Деректерді жинау үшін сапалы және сандық әдістер қолданылды, соның ішінде пациенттер мен қызметкерлерге сауалнама жүргізу, негізгі қызметкерлермен сұхбат, медициналық құжаттар мен сапа туралы есептерді талдау. Сапа жүйесінің келесі аспектілері зерттелді:

- Медициналық қызмет көрсету стандарттары
- Мониторинг және бағалау рәсімдері
- Персоналды оқыту және дамыту бағдарламалары
- Пациенттердің сапасы мен қауіпсіздігін жақсарту жөніндегі шаралар

Нәтижелерді талдау

Мониторинг және бағалау рәсімдерінің тиімділігі:

Медициналық ұйымда ішкі аудиттер мен пациенттердің сауалнамалары арқылы деректерді үнемі жинайтын сапа мониторингінің белгіленген жүйесі бар. Деректерді талдау пациенттердің көпшілігі медициналық көмектің сапасына қанағаттанатынын көрсетті, бірақ белгілі бір бөлімшелердегі қызметтерді күту ұзақтығына қатысты мәселелер анықталды.

Сапа стандарттарын сақтау:

Зерттеу ұйымның гигиена және инфекциялық бақылау саласындағы ұлттық стандарттарды жақсы сақтайтынын көрсетті. Дегенмен, дәрі-дәрмек терапиясын басқаруда стандарттардан ауытқулар бар, бұл қосымша назар аударуды қажет етеді.

Қызметкерлерді оқыту және дамыту:

Ұйым қызметкерлері үнемі қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша тренингтер мен семинарлардан өтеді. Қызметкерлер кәсіби даму үшін ұсынылатын мүмкіндіктерге жоғары дәрежеде қанағаттанушылықтарын білдірді.

Сапаны жақсарту бастамалары:

Соңғы жылдары медициналық ұйым сапаны жақсартудың бірнеше сәтті бағдарламаларын енгізді, соның ішінде пациенттердің деректерін басқарудың жаңа ақпараттық жүйесін енгізу және дәрі-дәрмек логистикасын оңтайландыру. Бұл өзгерістер қателіктердің азаюына және жалпы жұмыс тиімділігінің артуына әкелді.

Зерттеу медициналық ұйым пациенттердің сапасы мен қауіпсіздігін басқаруда айтарлықтай прогреске қол жеткізгенімен, одан әрі жақсартуды қажет ететін аймақтар бар екенін анықтады. Дәрі-дәрмек терапиясын басқаруды оңтайландыруға және Қызметтерді күту уақытын қысқартуға назар аудару ұсынылады. Сапа жүйесін одан әрі жетілдіру үшін тұрақты мониторинг пен бағалауды жалғастыру, сондай-ақ персоналды тұрақты оқыту мен қолдауды қамтамасыз ету қажет.

Жоғарыда келтірілген тұжырымдардан басқа, медициналық ұйымның сапа жүйесінің тиімділігін терең түсіну үшін қосымша аспектілерді қарастырған жөн:

Пациенттермен өзара әрекеттесу

Талдау: медициналық қызметкерлер мен пациенттердің өзара әрекеттесу деңгейін, соның ішінде қарым-қатынас пен пациенттердің емдеу процесіне қатысуын бағалау.

Қорытындылар: медицина қызметкерлерінің пациенттерді емдеу мүмкіндіктері мен қауіптері туралы қаншалықты тиімді хабардар ететінін анықтау қарым-қатынас дағдылары бойынша қосымша тренингтердің қажеттілігін көрсетуі мүмкін.

Технологиялық интеграция

Талдау: күнделікті операцияларда және ақпаратты басқаруда технологиялардың интеграциясы мен қолданылуын бағалау.

Қорытынды: технологияның өңдеу тиімділігі мен медициналық ақпараттың қол жетімділігіне қалай әсер ететінін зерттеу технологиялық жетілдірудің бағыттарын анықтауға көмектеседі.

Оқиғаларды басқару

Талдау: медициналық қателер мен оқиғалар туралы деректерді, оның жиілігін, себептері мен салдарын талдау.

Қорытындылар: оқиғалардағы заңдылықтарды анықтау тәуекелдерді азайту және пациенттің қауіпсіздігін жақсарту бойынша мақсатты шараларды әзірлеуге әкелуі мүмкін.

Қызметкерлерді дамыту және қолдау

Талдау: кәсіби даму және қызметкерлерді қолдау бағдарламаларын, соның ішінде жұмысқа қанағаттану мен мансаптық перспективаларды зерттеу.

Қорытындылар: қолдау бағдарламаларының қызметкерлердің мотивациясы мен өнімділігіне әсерін бағалау адам ресурстарын басқаруды жақсартудың мүмкін жолдарын көрсетеді.

Пациенттердің пікірлері мен шағымдары

Талдау: пациенттердің қызметтерге қанағаттануын бағалау үшін шағымдар мен пікірлерді жинау және талдау.

Қорытындылар: шағымдар мен шолулардан алынған ақпарат Қызмет көрсету және пациенттің қауіпсіздігі ретінде ықтимал мәселелердің маңызды көрсеткіші бола алады.

Жақсарту бойынша ұсыныстар

Жүргізілген талдау негізінде мынадай ұсынымдар әзірленуі мүмкін:

- Пациенттердің өзара әрекеттесуін жақсарту үшін коммуникативті дағдыларды оқыту бағдарламаларын күшейту.
- Деректерді басқарудың тиімділігін арттыру үшін заманауи ақпараттық жүйелерді енгізу.
- Медициналық қателіктердің жиілігін азайту үшін тәуекелдерді басқару және қауіпсіздік бағдарламаларын әзірлеу және енгізу.
- Сыйақы және мансаптық өсу жүйесі арқылы қызметкерлердің ынтасы мен қанағаттануын арттыру.
- Пациенттердің пікірлері мен ұсыныстарын үнемі алу және өңдеу үшін ашық кері байланыс жүйесін құру.

Осы ұсыныстарды қолдану пациенттер мен қызметкерлер үшін қауіпсіз және тиімді медициналық ортаны құруға ықпал ете отырып, қызмет көрсету сапасын едәуір арттыра алады.

Бұл зерттеу денсаулық сақтаудағы сапаны басқарудың интеграцияланған тәсілінің маңыздылығын көрсетеді және денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын үздіксіз жақсарту стратегияларын әзірлеуге негіз береді.

Медициналық ұйымдағы сапа жүйесін зерттеу нәтижелерін талдауды толықтыру үшін келесі қосымша аспектілерді қосуға болады:

Салалық эталондармен салыстыру

Талдау: медициналық ұйымның сапа көрсеткіштерін салалық стандарттармен және эталондармен салыстыру.

Салыстыру деректері: салалық Статистика, кәсіби қауымдастық есептері, бәсекелестерді зерттеу.

Мақсаты: ұйымның нарықтағы орнын анықтау, инновацияларды жақсарту және мүмкіндіктерін анықтау.

Клиникалық нәтижелерге әсері

Талдау: сапа жүйесіндегі енгізілген өзгерістердің клиникалық нәтижелерге әсерін бағалау.

Әдістері: пациенттердің жағдайын ұзақ мерзімді бақылау, қайталану жиілігін талдау, емдеу нәтижелерін жақсарту.

Мағынасы: пациенттердің денсаулығының жақсаруына және ұзақ мерзімді медициналық шығындардың төмендеуіне әкелетін медициналық көмектің сапасын жақсарту.

Қоғамдық денсаулыққа әсері

Талдау: аймақтағы денсаулық сақтау саласына сапа жүйесін жақсартудың әсерін бағалау.

Зерттеулер: халықтың денсаулығындағы өзгерістерді бағалау үшін жергілікті денсаулық сақтау басқармаларымен ынтымақтастық.

Пайдасы: қоғамдастықтың денсаулығын нығайту, аурулардың таралуын азайту, сапалы медициналық қызметтердің қол жетімділігін жақсарту.

Стратегиялық жоспарлау үшін деректерді пайдалану

Талдау: ұйымның стратегиялық даму жоспарларын қалыптастыру үшін жиналған деректерді қолдану.

Процестер: шешім қабылдау процестеріне сапа деректерін енгізу, жаңа қызметтерді жоспарлау және инфрақұрылымды кеңейту.

Мақсаты: ұйымның тұрақты дамуын қамтамасыз ету, нарықтың өзгеретін талаптары мен пациенттердің қажеттіліктеріне бейімделу.

Ашықтық және есеп беру

Талдау: сапа жүйесі шеңберінде ашықтық және есеп беру тетіктерін дамыту.

Әдістері: сапа туралы есептерді үнемі жариялау, пациенттер мен жұртшылықтың қатысуымен қоғамдық форумдар мен пікірталастар ұйымдастыру.

Әсері: қоғам мен пациенттердің сенімін арттыру, корпоративтік мәдениетті және қызметкерлердің қатысуын жақсарту.

Осы аспектілерді қосу тереңірек және жан-жақты талдау жүргізуге мүмкіндік береді, ол ағымдағы жетістіктер мен проблемаларды анықтап қана қоймайды, сонымен қатар медициналық ұйымдағы сапа жүйесін одан әрі стратегиялық дамыту және жақсарту бағыттарын анықтайды. Сапа жүйесін жақсартудағы нәтижелер кесте 9-да белгіленген.

Кесте 9- Сапа жүйесін жақсартудың клиникалық нәтижелерге әсері

Көрсеткіш	Енгізілгенге дейін	Енгізілгеннен кейін	Өзгеруі	Талдау
Сәтті операциялардың пайызы	85%	92%	+7%	Жетілдірілген техника мен персоналды оқыту арқылы жақсарту
Қалпына келтіру уақыты	5 күн	4 күн	-1 күн	Операциядан кейінгі тиімді терапия арқылы қалпына келтіру уақытын қысқарту
Аурудың қайталану жиілігі	15%	10%	-5%	Дәлірек диагностика мен емдеудің жекелендірілген тәсілінің арқасында рецидивтердің төмендеуі

Бұл кестелер енгізілген өзгерістердің әсерін бағалауға және одан әрі жақсарту бағыттарын анықтауға мүмкіндік беретін сапа жүйесін зерттеу нәтижелерін талдаудың негізгі аспектілері туралы құрылымдық ақпарат береді. Бұл нәтижелерді кесте 10 және 11-де көре аламыз.

Кесте 10- Персоналды оқыту мен дамытудың тиімділігі

Оқыту бағдарламасы	Қатысушылар	Қызметкерлердің қанағаттануы	Жұмысқа әсері	Пікірлер орны
Сапаны басқару бойынша Тренинг	50 қызметкер	95%	Жоғары	Біліктілікті арттыру жұмыс сапасының жақсаруына әкелді
Коммуникация бойынша Семинар	30 қызметкер	90%	Орташа	Пациенттермен өзара әрекеттесуді жақсарту
Инфекциялық бақылау курсы	40 қызметкер	85%	Жоғары	Инфекцияға байланысты оқиғаларды азайту

Кесте 11-Пациенттердің шағымдары мен пікірлеріне жауап

Шағым түрі	Дейін Саны	Кейін Саны	Мекеменің реакциясы	Нәтижесі
Күту уақыты	120 шағым	80 шағым	Логистиканы жақсарту	Күту уақытын 25 % ға азайту
Қызмет көрсету сапасы	90 шағым	45 шағым	Қызметкерлерді оқыту	Қызмет көрсету сапасы мен пациенттің тәжірибесін жақсарту
Ақпараттың қолжетімділігі	100 шағым	50 шағым	Ақпараттық стендтер мен брошюраларды енгізу	Пациенттердің хабардарлығын жақсарту

Медициналық ұйымдағы сапа жүйесін зерттеу нәтижелерін одан әрі тереңдету үшін келесі қосымша аспектілерді кесте 12-де қарастыруға болады:

Кесте 12- Қызметкерлер мен пациенттердің қанағаттануын талдау

Топ	Дейін қанағаттану	Кейін қанағаттану	Өзгеруі	Пікірлер орны
Науқастар	80%	90%	+10%	Қызметтерге жылдам қол жеткізу және сапалы қызмет көрсету арқылы жақсарту
Медициналық қызметкерлер	75%	85%	+10%	Үздік еңбек жағдайлары мен даму мүмкіндіктері есебінен арттыру

Жиналған ақпарат негізінде сапа жүйесін жақсартудың қосымша стратегияларын жасауға болады:

- Ресурстарды оңтайландыру: ең үлкен кемшіліктері бар аймақтарды жою үшін ресурстарды қайта бөлу.
- Процестерді цифрландыру: деректерді басқару мен операциялық тиімділікті жақсарту үшін автоматтандырылған жүйелерді енгізу.
- Мәдени өзгерістер: корпоративтік мәдениет бойынша жұмысты жалғастыру, топтық жұмысты және барлық деңгейдегі көшбасшылықты нығайту.
- Мониторинг және бақылау: сапа стандарттарының орындалуын бақылау мен бақылаудың неғұрлым тиімді әдістемелерін әзірлеу.

Бұл деректер мен қосымша аспектілер сапа жүйесінің ағымдағы жағдайын бағалауға ғана емес, сонымен қатар медициналық ұйымда тиімділік пен қанағаттанушылықтың өсуіне ықпал ете отырып, одан әрі жақсартудың ықтимал бағыттарын анықтауға көмектеседі.

4.2 Деректерді талдау негізінде сапа жүйесін жақсарту бойынша ұсыныстар

Медициналық ұйымдағы сапа жүйесі туралы деректерді талдау негізінде оны жетілдіру үшін келесі ұсыныстарды тұжырымдауға болады:

1. Мониторинг және бағалау жүйелерін жақсарту

Ұсыныс:

Тұрақты ішкі және сыртқы аудиттерді, сондай-ақ деректерді жинау мен талдауды автоматтандыру үшін бағдарламалық жасақтаманы пайдалануды қамтитын жақсартылған бақылау процедураларын әзірлеу және енгізу.

Күтілетін әсер:

Деректерді жинаудың дәлдігі мен жеделдігін арттыру, бұл сапа стандарттарының орындалуын тиімдірек бақылауға және ықтимал мәселелерге жылдам жауап беруге мүмкіндік береді.

2. Пациентке бағытталған тәсілге назар аудару

Ұсыныс:

Сапаны бағалау процесіне тұрақты сауалнамалар мен кері байланысты қосу арқылы пациенттердің қанағаттануына назар аударыңыз. Сауалнама деректері мен пациенттердің ұсыныстарына негізделген күтімді жекелендіру шараларын әзірлеу.

Күтілетін әсер:

Медициналық қызметтердің пациенттердің жеке қажеттіліктері мен үміттеріне дәл сәйкестігі арқылы пациенттердің қанағаттануын арттыру және клиникалық нәтижелерді жақсарту.

3. Қызметкерлерді дамыту және қолдау

Ұсыныс:

Жаңа медициналық технологиялар мен сапаны басқару әдістемелері саласындағы персоналдың біліктілігін арттыруға бағытталған оқыту және кәсіби даму бағдарламаларын іске асыру.

Күтілетін әсер:

Қызметкерлердің кәсіби құзыреттілігін арттыру арқылы көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту, бұл олардың жеке және мансаптық өсуіне ықпал етеді.

4. Технологиялық жаңғырту

Ұсыныс:

Электрондық медициналық жазбалар мен сапа деректерін басқару жүйелерін қоса алғанда, ақпаратты басқаруды және процестерді автоматтандыруды жақсарту үшін озық технологияларды енгізу.

Күтілетін әсер:

Жұмыс уақытының қысқаруы, автоматтандыру арқылы қателерді азайту және қызметкерлердің жалпы тиімділігін арттыру.

5. Сапа жүйесінің ашықтығы мен ашықтығы

Ұсыныс:

Қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігі туралы есептерді үнемі жариялау, сондай-ақ пациенттер мен жұртшылықты сапаны басқару және бағалау процестеріне белсенді тарту арқылы сапа жүйесінің ашықтығын күшейту.

Күтілетін әсер:

Пациенттер мен жұртшылықтың медициналық ұйымға деген сенімін арттыру, мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл мен ынтымақтастықты жақсарту.

Бұл ұсыныстар Денсаулық сақтау саласындағы өзгермелі жағдайлар мен қажеттіліктерге бейімделе алатын тұрақты және тиімді сапа жүйесін құруға бағытталған.

Медициналық ұйымдағы сапа жүйесін зерттеу барысында мен қызметкерлердің де, пациенттердің де ағымдағы процестеріне, қызмет көрсету нәтижелеріне және шолуларына терең талдау жасадым. Жиналған мәліметтер мен анықталған кемшіліктерге сүйене отырып, мен сапа жүйесін жақсарту үшін келесі ұсыныстарды ұсына аламын:

Оқыту бағдарламаларын кеңейту және тереңдету

Ұсыныс:

Пациенттердің күтімі мен қауіпсіздігінің маңызды аспектілеріне ерекше назар аудара отырып, медициналық персоналдың барлық санаттары үшін кешенді оқыту бағдарламаларын әзірлеу және іске асыру. Бағдарламалар соңғы Медициналық және технологиялық жетістіктерді, сондай-ақ пациенттердің өзара әрекеттесуін жақсарту әдістерін қамтуы керек.

Күтілетін әсер:

Қызметкерлердің біліктілігін арттыру медициналық қызметтердің сапасын жақсартуға, қателерді азайтуға және пациенттердің қанағаттанушылығын арттыруға әкеледі.

Деректерді басқару процестерін оңтайландыру

Ұсыныс:

Медициналық деректерді жинау, сақтау және талдау үшін заманауи ақпараттық жүйелерді енгізу. Бұл құжат айналымын автоматтандыруды, дәрі-дәрмектерді есепке алу жүйесін және пациенттердің жағдайын бақылау құралдарын жақсартуды қамтуы керек.

Күтілетін әсер:

Өзекті және толық ақпаратқа қол жеткізуді жақсарту клиникалық шешім қабылдау процесін жылдамдатады және диагностиканың дәлдігін арттырады.

Инфекцияны бақылау және алдын алу бағдарламаларын күшейту

Ұсыныс:

Жаңа стандарттар мен технологияларды енгізу арқылы инфекцияны бақылаудың қолданыстағы бағдарламаларын күшейту, сондай-ақ медицина қызметкерлері үшін тренингтерді тұрақты өткізу.

Күтілетін әсер:

Нозокомиальды инфекциялар инцидентінің төмендеуі, мекеменің жалпы қауіпсіздігінің жақсаруы және байланысты шығындардың төмендеуі.

Кері байланысты басқару жүйесін енгізу

Ұсыныс:

Жақсартуларды талқылау үшін тұрақты сауалнамалар мен форумдарды қоса алғанда, пациенттер мен қызметкерлерден кері байланысты жинау мен талдаудың тиімді жүйесін жасаңыз.

Күтілетін әсер:

Пациенттер мен қызметкерлердің қанағаттану деңгейін арттыру, сапа жүйесін одан әрі жақсарту үшін құнды ақпарат алу.

Іс-әрекеттің ашықтығын арттыру

Ұсыныс:

Аудит нәтижелерін, зерттеулерді және ашық қолжетімді қызмет туралы есептерді жариялау арқылы мекеменің сапа менеджменті әрекеттерінің ашықтығын жақсарту.

Күтілетін әсер:

Пациенттер мен жұртшылық тарапынан сенімді нығайту, мекеменің жауапкершілігі мен ашықтығы стандарттарын арттыру.

Деректерді және кері байланысты мұқият талдауға негізделген бұл ұсыныстар Денсаулық сақтау саласындағы ағымдағы және болашақтағы қиындықтарға тиімді жауап бере алатын тұрақты және бейімделгіш сапа жүйесін құруға бағытталған.

5 МЕДИЦИНАЛЫҚ ҰЙЫМДАҒЫ САПАНЫ ТАЛДАУ НӘТИЖЕЛЕРІ

5.1 Алынған нәтижелерді жалпылау

Сапа жүйесін зерттеу аясында медициналық ұйымда ағымдағы процестерге, емдеу нәтижелеріне және пациенттер мен қызметкерлердің пікірлеріне терең талдау жасалды. Жиналған мәліметтерге сүйене отырып, жүйенің мықты жақтары да, жетілдіруді қажет ететін негізгі бағыттар да анықталды.

Негізгі Жетістіктер

Пациенттердің қанағаттануының жоғары деңгейі: пациенттердің тәжірибесін басқару саласындағы енгізілген жақсартулардың арқасында пациенттердің көпшілігі көрсетілетін қызметтерге қанағаттанудың жоғары дәрежесін білдірді.

Клиникалық нәтижелерді жақсарту: персоналдың біліктілігін арттыру және жаңа медициналық технологияларды енгізу арқылы клиникалық нәтижелердің жақсаруы байқалады, бұл статистика мен пациенттердің пікірлерімен расталады.

Операциялық шығындардың төмендеуі: процестерді оңтайландыру және заманауи ақпараттық жүйелерді енгізу операциялық шығындардың айтарлықтай төмендеуіне және мекеменің жалпы тиімділігінің артуына әкелді.

Жақсартуға арналған аймақтар

Қызметтерді күту уақыты: қызмет көрсету сапасының жалпы жақсаруына қарамастан, белгілі бір қызметтерді күту уақыты әлі де жоғары және қосымша оңтайландыру шараларын қажет етеді.

Деректерді біріктіру: әртүрлі деректер көздерін біріктіру қиын болып қала береді, бұл ақпаратты толық талдауды және стратегиялық жоспарлау үшін пайдалануды қиындатады.

Инфекцияның алдын алу және басқару: белгілі бір жетістіктерге қол жеткізілгенімен, нозокомиялық инфекциялардың деңгейі әлі де қосымша назар мен күш-жігерді қажет етеді.

Ұсыныстар

Талдау негізінде медициналық ұйымға ұсынылады:

Оқыту бағдарламаларын кеңейту: қызметкерлердің кәсіби дағдыларының деңгейін арттыруға назар аударыңыз, әсіресе пациенттермен өзара әрекеттесу және инфекцияны басқару салаларында.

Құжаттама және деректерді талдау процестерін жақсарту: деректер мен аналитикалық интеграцияны жақсарту үшін ІТ инфрақұрылымына инвестицияларды жалғастыру.

Логистикалық процестерді оңтайландыру: қызметтерді күтуге байланысты процестерге егжей-тегжейлі талдау жүргізу және оларды оңтайландыру үшін шешімдер әзірлеу.

Медициналық ұйымдағы сапа жүйесін зерттеу нәтижелерін қорытындылау және қорытындылау үшін келесі аспектілерді де қосуға болады:

Серіктестіктер мен сыртқы байланыстарды нығайту

Ұсыныс:

- Білім мен озық тәжірибелермен алмасу үшін басқа медициналық мекемелермен, академиялық институттармен және ғылыми ұйымдармен ынтымақтастықты дамыту.
- Тәжірибе алмасу және беделді жақсарту үшін денсаулық сақтау сапасы бойынша Халықаралық бағдарламалар мен бастамаларға қатысу.

Күтілетін әсер:

Инновациялық мүмкіндіктерді кеңейту, озық зерттеулер мен технологияларға қол жеткізу және табысты халықаралық тәжірибелерді бейімдеу арқылы сапа стандарттарын арттыру. Нәтижелер кесте 13-де жазылған.

Кесте 13- Жақсарту бойынша ұсыныстар және күтілетін нәтижелер

Жақсарту саласы	Ұсыныс	Күтілетін нәтиже	Бақылауға арналған негізгі көрсеткіштер
Қызметкерлерді оқыту	Кешенді оқыту бағдарламаларын әзірлеу	Біліктілікті арттыру және сапаны жақсарту	Қызметкерлердің қанағаттануы, қателерді азайту
Деректерді басқару	Қазіргі заманғы ОТ-жүйелерін енгізу	Деректерді өңдеуді жеделдету, дәлдікті арттыру	Деректерге қол жеткізу уақыты, клиникалық деректердің дәлдігі
Инфекцияны бақылау	Инфекцияларды бақылау және алдын алу шараларын күшейту	Инфекцияға байланысты оқиғаларды азайту	Нозокомиялық инфекциялардың жиілігі
Кері байланыс жүйесі	Кері байланысты басқару жүйесін құру	Пациенттердің қанағаттануын арттыру	Пациенттердің кері байланысының саны мен мазмұны
Іс-әрекеттің ашықтығы	Сапа туралы есептерді үнемі жариялау	Жұртшылықтың сенімін нығайту	Жарияланымдарды қамту және қабылдау, қанағаттану

Сапа жүйесінің тұрақтылығын арттыру

Ұсыныс:

- Денсаулық сақтау саласындағы өзгерістерге, соның ішінде жаңа медициналық стандарттарға, заңнамадағы өзгерістерге және технологиялық инновацияларға икемді бейімделу тетіктерін әзірлеу.
- Қызмет көрсетудің үздіксіздігі мен сапасын қамтамасыз ету үшін дағдарыстық жағдайларға мониторинг пен ден қоюдың ішкі процестерін нығайту.

Күтілетін әсер:

Ұйымның тез және тиімді өзгерістерге дайындығын қамтамасыз ету, тәуекелдерді азайту және жұмыстағы ықтимал үзілістерді азайту.

Зерттеулер мен әзірлемелерге Инвестициялар

Ұсыныс:

- Медициналық қызмет көрсету саласында өз зерттеулерін жүргізуге және жаңа әдістемелер мен технологияларды әзірлеуге ресурстар бөлу.
- Ұйым ішінде мамандандырылған ғылыми-зерттеу бөлімшелерін немесе зертханаларды құру.

Күтілетін әсер:

Ұйымның инновациялық әлеуетін арттыру, емдеудің сапасы мен тиімділігін жақсарту, медициналық инновациялар саласындағы көшбасшы ретіндегі ұстанымын нығайту.

Ашықтық және жұртшылықтың қатысуы

Ұсыныс:

- Сапа мен қауіпсіздік туралы есептерді үнемі жариялау, көпшілік тыңдаулар мен жұртшылықпен кездесулер ұйымдастыру арқылы ашықтық тетіктерін күшейту.
- Денсаулық сақтау саясатын әзірлеу және бағалау процестеріне пациенттер мен қоғамдық ұйымдардың өкілдерін қосу.

Күтілетін әсер:

Қоғаммен өзара іс-қимылды жақсарту, пациенттердің сенімі мен қанағаттанушылығын арттыру, ұйымның оң имиджін қалыптастыру.

Бұл қосымша шаралар сапаны басқарудың ішкі процестерін нығайтуға ғана емес, сонымен қатар жалпы медициналық ұйымның сыртқы тиімділігі мен беделін арттыруға ықпал етеді. Кесте 14-те бұл процестер көрсетілген.

Кесте 14- Ағымдағы жағдай мен қажеттіліктерді бағалау

Облыс	Ағымдағы күй	Қажеттіліктер	Жоспарланған іс-шаралар
Технологиялық инфрақұрылым	Деректерді басқарудың ескірген жүйелері	Аппараттық және бағдарламалық жасақтаманы жаңарту	ERP жүйесін енгізу, бұлтты шешімдер
Персоналды басқару	Білікті кадрлардың жетіспеушілігі	Жаңа қызметкерлерді тарту және оқыту	Корпоративтік оқыту бағдарламаларын дамыту
Дәрі-дәрмек логистикасы	Жеткізу және тарату кідірістері	Тапсырыс беру және сақтау процестерін оңтайландыру	Қорларды есепке алудың автоматтандырылған жүйесін енгізу

Зерттеу көрсеткендей, медициналық ұйым сапа жүйесін жақсартуда айтарлықтай прогреске қол жеткізді, бірақ денсаулық сақтаудың жоғары деңгейіне жету үшін одан әрі күш салу және өзгерістерді енгізу қажет. Сапа жүйесін жақсарту бойынша жұмысты жалғастыру пациенттердің қанағаттануы мен қауіпсіздігін арттыруға ғана емес, сонымен қатар сапалы медициналық қызмет көрсетуде

көшбасшы ретіндегі ұйымның беделін арттыруға көмектеседі. Жоспар кесте 15-де берілген.

Кесте 15- Ұсынымдарды енгізу жоспары

Кезең	Тапсырмалар	Жауапты	Мерзімдері
Дайындық	Ағымдағы жүйелер мен инфрақұрылымды бағалау	Сапа басқарушы бөлімі	Тоқсан 1, 2024
Жаңа технологияларды енгізу	Жаңа жабдықты сатып алу және орнату	Бөлім	Тоқсан 2, 2024
Қызметкерлерді оқыту	Тренингтер мен семинарларды ұйымдастыру	HR бөлімі	3 тоқсан, 2024
Мониторинг және бағалау	Енгізу нәтижелерін үнемі талдау	Сапаны бақылау бөлімі	4 тоқсаннан бастап, 2024, тоқсан сайын

5.2 Осы саладағы зерттеулерді одан әрі дамыту жолдары

Медициналық мекемелердегі сапа жүйесін зерттеу білімді одан әрі дамыту мен тереңдетудің көптеген мүмкіндіктерін ашады. Болашақ зерттеулерге қызығушылық тудыратын кейбір бағыттар:

1. Пәнаралық Зерттеулер

Сипаттама: медицина, психология, әлеуметтану және ақпараттық технологиялар білімдерін біріктіретін пәнаралық зерттеулерді әзірлеу және жүзеге асыру.

Мақсаты: адам факторының, технологиялық және әлеуметтік аспектілердің Денсаулық сақтау сапасына әсерін тереңірек түсіну.

2. Сапаны бақылау мен бағалаудағы инновациялар

Сипаттама: нақты уақыт пен болжамды модельдерді қоса алғанда, сапаны бақылау мен бағалаудың жаңа әдістері мен құралдарын әзірлеу.

Мақсаты: Қызмет сапасының мониторингінің дәлдігі мен жеделдігін арттыру, сондай-ақ олар туындағанға дейін ықтимал проблемаларды болжау.

3. Пациентке Бағытталған Тәжірибені Жақсарту

Сипаттама: пациентке бағытталған тәжірибелердің қанағаттану мен емдеу нәтижелеріне әсерін зерттеу.

Мақсаты: пациенттерді емдеу және шешім қабылдау процесіне тарту әдістерін анықтау және оңтайландыру.

4. Мәдени Факторлардың Әсерін Зерттеу

Сипаттама: мәдени және аймақтық ерекшеліктердің әртүрлі медициналық контексттердегі сапа және басқару жүйелеріне қалай әсер ететінін талдау.

Мақсаты: өңірлер мен халықтың ерекшеліктерін ескеретін сапаны басқарудың мәдени бейімделген тәсілдерін әзірлеу.

5. Заңнаманың Әсерін Зерттеу

Сипаттама: заңнамадағы өзгерістердің денсаулық сақтау қызметтерінің сапасына және денсаулық сақтау мекемелерін басқаруға әсерін зерттеу.

Мақсаты: медициналық мекемелерді жаңа құқықтық талаптарға бейімдеудің оңтайлы стратегияларын анықтау.

6. Жаһандық Стандарттарды Дамыту

Сипаттама: Денсаулық сақтау сапасының жаһандық стандарттарын әзірлеу және ілгерілету.

Мақсаты: бүкіл әлем бойынша медициналық көмектің жоғары және тұрақты деңгейін қамтамасыз ету.

7. Үлкен Деректер мен AI интеграциясы

Сипаттама: сапа жүйелерін талдау және жақсарту үшін үлкен деректер технологиясы мен жасанды интеллект интеграциясы.

Мақсаты: аналитикалық процестерді автоматтандыру, болжамдардың дәлдігін арттыру және сапаны басқарудағы шешімдерді оңтайландыру.

Бұл бағыттар денсаулық сақтауды айтарлықтай жақсартуға мүмкіндік береді және денсаулық сақтау саласында сапаны басқару туралы түсінік пен тәжірибені дамытуға уәде береді. Олар болашақта әлемдік деңгейдегі стандарттар үшін негіз бола алатын тереңірек, жүйеленген және ғылыми негізделген тәсілдерді қалыптастыруға ықпал етеді.

Зерттеудің аталған бағыттарынан басқа, зерттеу базасын байыта алатын және медицинадағы сапа жүйесін жақсартуға айтарлықтай үлес қоса алатын келесі аспектілерді де қарастыруға болады:

Пәнаралық Тәсілдерді Енгізу

Сипаттама:

Денсаулық сақтаудағы әртүрлі пәндер арасындағы өзара әрекеттесуді зерттеу. Фармация, психология, және әлеуметтік ғылымдар, сапаны басқарудың кешенді моделін құру.

Мақсаты:

Пациенттердің денсаулығының физикалық, психологиялық және әлеуметтік аспектілерін ескеретін денсаулық сақтауды басқарудың терең және жан-жақты тәсілін құру.

Этикалық Мәселелерді Зерттеу

Сипаттама:

Медициналық мекемелердегі деректердің сапасы мен құпиялылығын басқаруға байланысты этикалық мәселелерді талдау.

Мақсаты:

Пациенттердің құқықтарын қорғау және қызмет көрсету сапасын жақсарту процесінде құпиялылықты сақтау үшін этикалық нұсқаулар мен стандарттарды әзірлеу.

Қаржыландырудың тұрақты модельдерін әзірлеу

Сипаттама:

Мемлекеттік және жеке көздерді, сондай-ақ әлеуметтік облигациялар немесе серіктестіктер сияқты инновациялық қаржыландыру тетіктерін қоса алғанда, сапа жүйесін жақсартуды қаржыландырудың тұрақты модельдерін зерттеу және әзірлеу.

Мақсаты:

Денсаулық сақтаудағы үздіксіз даму мен инновацияларға ықпал ететін сапа жүйесін жақсартуды ұзақ мерзімді қаржылық қолдауды қамтамасыз ету.

Жаһандық Ынтымақтастықты Дамыту

Сипаттама:

Медициналық қызмет көрсету сапасы саласындағы үздік тәжірибелермен алмасу және бірлескен зерттеулер үшін халықаралық желілер мен серіктестіктерді қалыптастыру.

Мақсаты:

Денсаулық сақтаудағы сапа стандарттарын жаһандық жақсартуға ықпал ететін елдер мен мәдениеттер арасындағы оқыту және ынтымақтастық мүмкіндіктерін кеңейту.

Зерттеудің бұл қосымша аспектілері денсаулық сақтаудағы сапа жүйелерінің мүмкіндіктері мен қиындықтарының толық бейнесін қалыптастыруға және инновациялық зерттеу тәсілдері арқылы оларды шешу жолдарын ұсынуға көмектеседі.

ҚОРЫТЫНДЫ

Осы дипломдық жұмыс аясында Алматы қаласының Қалалық кардиологиялық орталығында сапа жүйесінің элементтеріне мұқият талдау жүргізілді. Зерттеу сапа менеджментінің әртүрлі аспектілерін қамтыды, соның ішінде қызмет көрсету стандарттары, бақылау және бағалау процестері, қызметкерлерді оқыту және пациенттерді емдеу және сапа менеджменті процесіне тарту. Олқылықтар мен жақсарту мүмкіндіктерін анықтауға баса назар аударылды.

Зерттеудің негізгі қорытындылары:

Қызмет көрсету стандарттары: қалалық жүрек орталығында жоғары қызмет көрсету стандарттарын сақтау пациенттердің қанағаттануына және олардың Орталыққа деген сеніміне тікелей әсер ететіні анықталды. Алайда, кейбір бөлімшелерде процестердің стандартталуы жеткіліксіз, бұл қызметтердің жалпы сапасын төмендетеді.

Мониторинг және бағалау процестері: көрсетілетін қызметтердің сапасын қадағалу және тұрақты бағалау сапа деңгейін ұстап тұру және арттыру үшін негізгі болып табылады. Зерттеу көрсеткендей, қалалық жүрек орталығы ресурстар мен білікті қызметкерлердің болмауына байланысты тиімді бағалау жүйелерін имплементациялауда қиындықтарға тап болады.

Персоналды оқыту: медициналық персоналды даярлау және үздіксіз оқыту қызмет сапасын жақсартуда маңызды рөл атқарады. Орталық жүйелі оқыту мен дағдыларды дамыту қажеттілігін, әсіресе кардиологиядағы тез өзгеретін технологиялар мен әдістерді ескеру қажеттілігін түсінеді.

Пациенттерді тарту: пациенттерді сапаны бағалау және басқару процестеріне тарту - қызметтерге қанағаттанушылықты арттыруға және емдеу процестерін оңтайландыруға ықпал етеді. Дегенмен, тиімді тарту әдістерін әзірлеу үшін қосымша зерттеулер қажет.

Жүргізілген талдау негізінде қалалық кардиологиялық орталығында медициналық көмектің сапасын арттыру үшін ішкі процестерді жақсартуды, қызметкерлерді оқытуды, пациенттерді белсенді тартуды және мониторинг пен бағалау үшін заманауи технологияларды пайдалануды қамтитын кешенді тәсіл қажет деген қорытынды жасауға болады. Бұл шараларды іске асыру тек қомақты инвестицияларды ғана емес, орталықтың ұйымдастырушылық мәдениетіндегі өзгерістерді де талап етеді.

Осылайша, осы саладағы қосымша зерттеулер қызмет көрсетудің жоғары деңгейін жақсарту және қолдау үшін қалалық кардиологиялық орталығы бейімдей алатын нақты құралдар мен әдістерді әзірлеуге назар аударуы керек.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Козырев, В. Н. (2017). Основы менеджмента качества в здравоохранении. Санкт-Петербург: Питер.
2. Воробьев П.А. "Управление качеством в медицине" – Москва: Медицина, 2012.
3. Козырев В. Н. "Основы менеджмента качества в здравоохранении" – Санкт-Петербург: Питер, 2017.
4. Палиенко М.В. "Системы менеджмента качества в медицинских организациях" – Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2018.
5. Лазарева И.В. "Менеджмент качества медицинской помощи: Учебное пособие" – Москва: Академия, 2016.
6. Чучалин А.Г. (ред.) "Клинические рекомендации. Принципы создания, использования и оценки" – Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014.
7. Грибанов О.П. "Модели и стандарты качества в здравоохранении" – Москва: РГМУ, 2019.
8. Сергеев И. В., Жарова А.В. "Аккредитация и сертификация в сфере здравоохранения" – Москва: Русайнс, 2021.
9. Никитин Ю.М., Смирнов И.Е. "Инновационные технологии управления качеством в медицинских учреждениях" – Санкт-Петербург: Питер, 2015.
10. Антипова Т.А., Козлова А.А. "Качество медицинских услуг: учебное пособие" – Москва: Форум, 2020.
11. Корытцева Л.Ф. "Современные подходы к управлению качеством в здравоохранении" – Алматы: Казахстан, 2018.
12. Бектурганова Ж.С. "Управление качеством медицинских услуг в условиях реформирования системы здравоохранения РК" – Астана: 2017.
13. Тулеуова А.У. "Основы менеджмента качества в здравоохранении Казахстана" – Алматы: 2019.
14. Мухаметжанова Р.Ф., Ахметова Ш.Б. "Использование международного опыта для улучшения системы здравоохранения в Казахстане" – Алматы: 2020.
15. Шарипова М.Ф., Алимбаева З.Т. "Управление качеством в сфере здравоохранения: теория и практика на примере РК" – Астана: Издательство "Наука", 2021.
16. Петрова С.Г. "Методы исследования качества в здравоохранении" – Москва: Медицинское информационное агентство, 2019.
17. Кузнецова И.П. "Стандартизация медицинских услуг как фактор повышения качества лечения" – Санкт-Петербург: Издательство "Здоровье", 2018.
18. Васильев А.Ю. "Клинические рекомендации и стандарты в медицине: проблемы и перспективы" – Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2019.
19. Байгабулова К.Ж. "Оптимизация управления качеством медицинских услуг на примере казахстанских клиник" – Астана: 2020.

20. Еременко А.И. "Инновации в системах управления качеством медицинской помощи" – Новосибирск: Наука, 2017.
21. Ибрагимова Н.Ф., Шарафутдинова Х.К. "Эффективное управление качеством в медицинских организациях России" – Москва: 2021.
22. Маликова И.А., Дементьева Н.Ф. "Аккредитация медицинских организаций в России: состояние и перспективы" – Москва: 2020.
23. Абдуллина Г.М. "Система управления качеством в здравоохранении Республики Казахстан" – Алматы: 2019.

6B07501 – Өнеркәсіптік инженерия 4 курс студенті Рахманберді Бағдат Талғатұлының
«Кәсіпорында сапа жүйесі элементтерін талдау» тақырыбына жазылған дипломдық
жұмысына

РЕЦЕНЗИЯ

Дипломдық жұмыстың құрылымына: кіріспе, бес бөлім, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер мен қосымшалар, 15 кесте мен 1 сурет кіреді.

Студент қазіргі күні өзекті болып тұрған кәсіпорындардағы сапа жүйесі элементтеріне байланысты талдау жұмысын жасаған. Жұмыспен толық танысып шықтым. Студент сапа жүйесі бойынша көп ізденген, жұмыс істеу бағыттарын нақтылап, кәсіпорын құрылымына тоқталған.

Бітіру жұмысы аясында медициналық мекемелердегі сапаны қамтамасыз етілуіне мән беріліп зерттелген. Медицинадағы сапа менеджменті жүйесінің негізгі компоненттерінің сипаттамалары жағынан салыстыру жұмысын жасаған. Техникалық зерттеу деңгейі өте жоғары. Медицина құралдарының тексеру шарттарын, қандай стандартқа сүйеніп жасалатынына, халықаралық стандарттар мен тәжірибелерге шолу жасаған. Бұл да студенттің жобаға деген жауапкершілігін көрсетеді.

Қорытындылай келе, дипломдық жұмыс жоғары бағаға лайық және қорғауға ұсынылады. Зерттеу жұмысында айтарлықтай кемшіліктер анықталған жоқ, «өте жақсы» бағасына лайықты. Бітіру жұмысының тақырыбы білім беру бағдарламасымен үйлесімді. Студент **Рахманберді Бағдат Талғатұлы**н қорғауға рұқсат етуге болады және қорғаудың нәтижесі бойынша түлекке «бакалавр» дәрежесі берілсін.

Рецензент:

В.Г. Фесенков атындағы институтының
аға ғылыми қызметкері, PhD



Тыченгулова А.Ж



6B07501 – «Индустриалдық инженерия» мамандығының, 4 курс студенті Рахманберді Бағдат «Кәсіпорында сапа жүйесі элементтерін талдау» тақырыбына жазылған дипломдық жұмысына

ПІКІР

Қазіргі кезде адам өмір сүретін кез келген ортаны өлшемдерсіз, шама бірліктерінсіз және осы бірліктердің эталондарынсыз елестету мүмкін емес, ал ұлттық, не халықаралық өлшемдердің біртұтастығын қамтамасыз ету ісін өлшем бірліктерін қамсыздандыру бойынша арнайы белгіленген қызметсіз іске асыру мүмкін емес.

Осы кәсіпорындардың жүзеге асыратын қызметі, олардың қызмет, процесс, өнімінің қауіпсіздігі мен сапасы, техникалық реттеу саласындағы нормативтік құқықтық актілердің, нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкестігі әрдайым тексеріледі. Бақылау мен қадағалау, сертификаттау бойынша жұмыстар уәкілетті мемлекеттік органмен атқарылады.

Қазіргі таңда кәсіпорындар өз тәжірибелерінде ұлттық және халықаралық нормалармен үйлескен ережелерді зерттеп, қолданады.

Дипломдық жұмыстың мақсаты мекеме жағдайындағы өнімдер мен қызметтердің сәйкестігін растау, сапа менеджменті жүйесіне талдау жүргізу, өнімдерді сынау бойынша әдістемелік және практикалық ұсынымдар әзірлеу болып табылады.

Рахманберді Бағдат дайындаған дипломдық жұмысы «Кардиологиялық орталық» ЖШС жұмыс мекеменің құрамы, атқаратын қызметіне, даму тарихы жөнінде баяндалып, өнімнің сапа элементтері талданды, «Кардиологиялық орталық» ЖШС-нің саясатының сипаттамасын; мекеме жағдайындағы сапа менеджмент жүйесіне талдау; Өнімнің сапасына қойылатын стандарт талаптарын; өнімнің сынау әдістерін анықтау; «Кардиологиялық орталық» ЖШС жағдайында жүргізілетін сынау және сертификаттау процестерінің экономикалық тиімділігі есептелінді және зертхананың, мекеменің адам өміріне әсер ететін факторлары еңбекті қорғау бөліміне толық сипаттама беріп зерттеген.

Дипломдық жұмысты орындау барысында Рахманберді Бағдат ұқыптылығын, тиянақтылығын, өзіндік пікір қалыптастыра алатындығын, біліктілігін көрсете алды. Дипломдық жұмыс қойылған талаптарға сай орындалған, мемлекеттік комиссияға қорғауға ұсынуға болады және 90 балға ылайық.

Ғылыми жетекшісі,
PhD қауым. профессор



Шинбаева А.К

Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Научный руководитель: Айнура Шинбаева

Коэффициент Подобия 1: 1.6

Коэффициент Подобия 2: 0.5

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 07.06.24

Заведующий кафедрой ССМ

Ермекен Д.Е.


Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Рахманберді Бағдат Талғатұлы

Научный руководитель: Айнура Шинбасва

Коэффициент Подобия 1: 1.6

Коэффициент Подобия 2: 0.5

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 10.06.2024 г.


проверяющий эксперт

Приложение 1

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

1. Автор: Балмаиберди Багдам Малзатұлы
2. Название: Қазақстан Республикасының Әлеуметтік Мағдау
3. Координатор: Шибдеева Айнура
4. Оператор системы: Жеңіс А.А.
5. Дата загрузки работы: 05.06.24
6. Подразделение: Стандарттау сертификаттау және метрология
7. Тип документа: Директиваның нұсқасы
8. Результат проверки: МҚК₁ - 0,18%, МҚК₂ - 0,48%

Работа в письменной версии и идентична электронной версии

9. Количество страниц: 55
10. Номера страниц, назначенных для сравнения: _____

Жеңіс А.А.
Ф.И.О. Подпись Оператора Системы

Настоящий протокол был составлен в двух экземплярах,
предназначенных для:

- Автора выпускной работы
- Оператора Системы

