

Осылайша, сапа менеджменті жүйесі нәтижеге бағдарланған қызметті және әртүрлі кіші жүйелердің әрекеттесуі ретінде қарастырады.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. *Данильченко Я.В., Костомарова Т.С., Черкасс Н.В.* Предпосылки и ожидания внедрения системы менеджмента качества в муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения/ Журнал «Комплексные проблемы сердечно-сосудистых заболеваний», №1/2014(<http://cyberleninka.ru/article/n/predposylki-i-ozhidaniya-vnedreniya-sistemy-menedzhmenta-kachestva-v-munitsipalnom-byudzhethnom-uchrezhdenii-zdravoohraneniya>)

2. *Чанышев А.Н.* Курс лекций по древней философии. М.: Высшая школа, 1981. 374 с.

3. *Салимова Т.А.* История управления качеством: учеб. пособие / Т.А. Салимова, Н.Ш. Ватолкина. Москва: КНОРУС, 2005. 256 с.

4. Международный стандарт ISO 9001:2015. <http://www.icgrp.ru/docs/list/glossary/?action=show&category=4&id=148>

5. *Аджиев М.Э.* Основные проблемы системы менеджмента качества медицинской организации // Молодой ученый. 2013. №12.

*Е.А. Естай, Ғылыми жетекшілер А.Б. Хаджиева, Н.Н. Авгамбаева
С.Д. Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық Медицина Университеті,
Алматы, Қазақстан*

Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау ұйымдарында сапа менеджменті жүйесін енгізуді дамыту жолдары және болашағы

Андатпа: *Әрбір денсаулық сақтау ұйымдарында сапа менеджменті жүйесінің қажеттілігі туындайды. Медициналық көмек сапасын басқару жүйесін дамытудың мәні өсуде.*

Кілттік сөздер: *денсаулық сақтау, сапа менеджменті жүйесі, медициналық көмек сапасы, ISO 9000 стандарттары.*

Денсаулық сақтау саласы үшін медициналық көмек көрсетудің сапасын дамыту өзекеті мәселе болып табылады. Бұл жағдайлардан шығу үшін менеджмент сапасы туралы шетелдік жинақталынған тәжірбиелерді, отандық денсаулық сақтау саласына негіздеп қолдануға болады. Бұл жұмыстың негізі болып, денсаулық сақтау саласының тәжірбиесіне халықаралық ISO 9000 стандарт сериясын және оның ресейлік үлгілерін енгізу қажет.

Заманауи талаптарды халықаралық ISO 9000 стандарт сериясының рөлі ерекше. Осы уақыт аралығында, 1987 жылы алғашқы көрсетілген стандарттың шыққан күнінен бастап, олар әртүрлі саладағы кәсіпорындар қызыметінің негізі ретінде танылып, нақты нәтижеге жету құралы ретінде және екі жақты серіктестіктердің сенімдерін бекіте түсті. Сапа менеджменті жүйесінің қатынасы ISO сериі 9000 стандартынан алынған және келесі принциптер негізінде құрастырылған, олар:

- ұйымға өздерінің күшті және әлсіз жақтарын анықтауға мүмкіндік береді;
- жалпы үлгілермен салыстырғанда бағалаудың оң жақтарын көрсетеді;

- ұдайы дамыту негіздерін қамтамасыз етеді;
- сыртқы тәсілдерді енгізуге ұсынылады.

Денсаулық сақтау мекемелерінде сапа менеджменті жүйесінің ISO сериі 9000 стандартының талаптарын енгізу мықты құрал болып табылады, яғни отандық денсаулық сақтау саласын дамыту стратегиясын іске асыруды қамтамасыз етеді.

Сапа менеджменті жүйесін тиімді құрастыру, заманауи технологияларды енгізуге негізделінген және сапа менеджментінің әдісі денсаулық сақтау жүйесіндегі тұрақтылық функциясы болып табылады. Сондай-ақ, СМЖ енгізу қолданылып жүрген басқару жүйесін бұзбайды, керісінше әлемдік тәжірбиені қолдана отырып, олардың модернизациялануына және заманауи басқару әдістерінің 9000 сериясындағы ISO халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкестендіріледі. Сапа менеджменті жүйесін басқару, жалпы басқару жүйесінің бір бөлігі болып табылады және басқарушылық үрдісте және өндірістік – шаруашылық өзарақатынас және өзара байланыс құндылықтарын ұсынады, сондай-ақ сегіз базистік принциптерге негізделінген, яғни менеджменттегі басқарушылық денсаулық сақтау саласы қызметін дамытуға негізделінген және сапа саласындағы мақсат пен саясатты іске асыруы қажет:

1. «Тұтынушыға негізделу» қағидаты. Ұйым өзінің тұтынушысына тәуелді, сондықтан ол ағымдағы және болашақ қажеттіліктерді түсінуі тиіс.

2. «Басшының лидерлігі» қағидаты. Басшы ұйым мақсаттары мен бағыттарының бірлігін қамтамасыз етеді, сондықтан олар қызметкерлердің ұйымның міндеттеріне толық қатыса алатын ішкі ортаны қалыптастырады және қолдайды.

3. «Қызметкерлерді тарту» қағидаты. Барлық деңгейдегі қызметкерлер ұйымның негізін құрайды және олардың толық қатысуы ұйымға өздерінің мүмкіндіктерін тиімді пайдалануға мүмкіндік береді.

4. «Үрдістік тәсіл» қағидаты. Қызмет пен тиісті ресурстар үрдістер ретінде басқарылатын болса, қалаған нәтижеге соғұрлым тиімді қол жеткізіледі.

5. «Менеджментке жүйелік тәсіл» қағидаты. Өзара байланысты процестерді жүйе ретінде анықтау, түсіну және басқару оның мақсаттарына қол жеткізу кезінде ұйымның тиімділігі мен тиімділігіне ықпал етеді.

6. «Үздіксіз жетілдіру» қағидаты. Ұйымның тұтастай алғанда үздіксіз жетілдіруі өзгермейтін мақсат ретінде қарастырылуы тиіс.

7. «Фактілерге негізделген шешім қабылдау» қағидаты. Тиімді шешімдер деректер мен ақпараттарға негізделген.

8. «Жеткізушілермен өзара тиімді қарым-қатынас» қағидаты. Ұйым және оның жеткізушілері өзара тәуелді болып табылады және өзара тиімді қарым-қатынас екі жағынан да құндылықтарды қалыптастыруға мүмкіндік береді.

ISO 9000 стандарттары «Ұйымның Сапа Саясатын» әзірлеуден басталатын сапа менеджментін енгізуді ұсынады. Жоғарғы басшылық сапаны басқару саясатын ұйым қызметін жетілдіру үшін басқару құралы ретінде пайдалану керек. Ұйымдағы сапа саясаты ұйымның саясатын және стратегиясын өз миссиясын орындау кезінде әділетті және келісілген бөлігі болуы керек.

Сапа саласындағы саясатты әзірлеу кезінде ISO 9000 стандарттары жоғары басшылықтың назарын аударады: ұйымның табысты жұмыс істеуі үшін қажетті жетілдірудің деңгейі мен түрі; клиенттің қанағаттану деңгейінің күтілетін немесе

қалаған дәрежесі; ұйым қызметкерлерін дамыту; басқа мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттері; үздіксіз жақсарту үшін қажетті ресурстар; жеткізушілер мен серіктестердің ұйымды дамытуға ықтимал үлесі.

СМЖ-нің денсаулық сақтау нысандарында жобалауды жүзеге асыру СМЖ-ны іске асырудың (жобаның) дамуымен және оны іске асырудың жеке сатыларының егжей-тегжейлі әзірленуімен (жіктелуімен) және оның орындалуының таңдалған нұсқасы (үлгісі) үшін СМЖ құрудан басталады:

- барлық денсаулық сақтау ұйымын біртіндеп қамтуы тиіс құрылымдық бөлімшелерден бастап;
- бір мезгілде барлық мекемеде.

Денсаулық сақтау мекемелерінде СМЖ енгізу кезінде СМЖ іске асырылған бағдарламасына сәйкес жұмыс тобын құру немесе жоба офисін қалыптастыру және ұйымдастыру арқылы СМЖ енгізудің жобалау әдісімен кезең-кезеңмен іс-қимыл әдісі қолданылуы мүмкін.

Бағдарлама немесе жоба институттың және оның құрылымдық бөлімшелерінің ИСО 9000 сериясының талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету міндетін және СМЖ жүзеге асыру арқылы денсаулық сақтау стратегиясының және саясатының негізгі бағыттарын тиімді және тиімді түрде іске асыруды қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралар жүйесін құруға тиіс, ИСО 9000 сериясының талаптары.

Ұйымдағы сапа менеджменті жүйесін дамыту бойынша жұмыс оны басқару бойынша басшылықтың стратегиялық шешімімен басталады. Бұған әдетте сыртқы және / немесе ішкі факторлардың ықпалымен СМЖ құру қажеттілігін басқару туралы хабардарлықты және ішкі қабылдауды қабылдау керек. Біз сапа менеджменті бойынша менеджерлердің бастапқы оң көзқарастарын қалыптастыру туралы айтып отырмыз. Олар сапа менеджменті саласындағы стандарттар мен басқа да негізгі нормативтік құжаттармен міндетті түрде танысып, СМЖ мақсаты, қағидаттары мен әдістерін түсіну керек. СМЖ құру туралы шешім қабылданғаннан кейін сапа саласындағы медициналық ұйымның саясатының негізін және мақсаттарын тұжырымдау қажет. Бұл мәселелерді, әдетте, СМЖ әзірлеу және енгізу жөніндегі мекеменің басшысымен жұмыс тобы жасайды. Сапа менеджменті саласындағы қолданыстағы нормативтік-әдістемелік құжаттар негізінде ол өз ұсыныстарын басқаруға дайындайды. СМЖ-ны басқа ұйымдарда енгізу тәжірибесін пайдалану, сондай-ақ осы жұмысқа сыртқы кеңесшілерді тарту ұсынылады.

Көптеген елдер үшін медициналық қызметтің тұтынушыларына шоғырландыру, пациенттердің тілектерін ескеретін медициналық көмек көрсетуді енгізу және оны жетілдіру өзекті мәселе болып табылады. Медициналық көмектің сапасы медицина қызметкерлерінің өздеріне, олардың біліктілік деңгейіне, олардың ісіне және пациенттерге жауапты болуына байланысты, сондықтан медициналық қызметкерлердің жемісті қызметі үшін барлық қажетті жағдайлар жасалуы тиіс. Бүкіл әлемде медициналық көмектің сапасы денсаулық сақтау министрліктерінің жұмысында басымдық болып табылады.

Осылайша, денсаулық сақтау әлеуметтік саланың ең маңызды саласы ретінде өмір мен денсаулықты сақтау, халықтың ауруларын алдын-алуға және азайтуға жауап береді. Денсаулық сақтау жүйесін реформалау дәрігерлер мен медициналық-

профилактикалық мекемелердің халыққа көрсетілетін медициналық қызмет сапасы үшін жауапкершілігін айтарлықтай арттырады.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Ильдар Инелеев – материалы учебного курса «Менеджер/внутренний аудитор системы управления качеством по ISO 9001:2015».

2. Интернет портал Системы Международной Сертификации (System of International Certification) — статья «Новая версия международного стандарта ISO 9001:2015» от 16 сентября 2014 г.

3. *Корягина К.А.* Новая версия международного стандарта ISO 9001:2015 Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). С. 175-177

4. Основные положения, термины и определения менеджмента качества // Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи. 2010. № 7. С.3-18.

Г.Н. Ербосынова, научный руководитель К.А. Тулебаев

Казахский национальный медицинский университет им. С.Д. Асфендиярова,
Алматы, Республика Казахстан

Развитие первичной медицинской помощи по принципу медсестры общей практики

Аннотация. *В современных условиях медсестра общей практики рассматривается как важнейшая составная часть системы здравоохранения, значимая роль в которой при оказании медико-социальной помощи населению принадлежит сестринскому персоналу. Без качественного сестринского ухода не может быть качественной медицинской помощи.*

Ключевые слова: *семейная медицина, медсестра общей практики, помощь населению.*

Государственная программа развития здравоохранения Республики Казахстан «Денсаулық» на 2016-2019 годы, ориентируясь на мировые тенденции, определяет приоритетным направлением усиление роли первичной медико-санитарной помощи (ПМСП), преимущественно за счет развития семейного принципа оказания медицинских услуг, подразумевающего в первую очередь трансформацию существующей участковой службы в стране [1]. В соответствии с новой идеологией, отражающей опыт стран Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), наряду с врачом общей практики, в данной системе первостепенная роль должна отдаваться медицинской сестре, являющейся главным специалистом «зоны первого контакта» пациента со всей медико-санитарной службой. [2].

Развитие семейной медицины в Казахстане началось в 1989 г., когда по Приказу МЗ СССР в г. Алма-Ате была открыта первая поликлиника смешанного типа, внутри которой появились отделения ВОП/СВ и в отдельном помещении – СВА. После переобучения участковые терапевты и педиатры перешли на смешанный прием. Затем в начале 90-х годов в ЮКО появились первые СВА. Реформы здравоохранения,