

С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ  
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА  
УНИВЕРСИТЕТІ



КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

ҚОҒАМДЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ КАФЕДРАСЫ

**Тақырыбы: Медициналық  
қызмет сапасына ішкі және  
{ сыртқы сараптау жүргізу және  
ұйымдастыру ережелері.**

Орындаған: Әлімхан С.М

Факультет: ҚДС

Тобы: 13-001-01

Қабылдаған: Дәрмен Н.Ж

# Жоспар:

## □ Кіріспе

## □ Негізгі бөлім

- *ДДҰ регламенттейтін медициналық көмек сапасын қамтамасыз ету және бақылаудың 4 түрі*
- *Сапамен қамтамсыз етуді бағалаудың 3 жолына сәйкес (Донабедиан триадасы)*
- *Медициналық қызметтер көрсету сапасына ішкі сараптаманы ұйымдастыру және жүргізу*

## □ Пайдаланылған әдебиеттер

# Кіріспе

- Қазіргі уақытта, күрделі әлеуметтік – экономикалық жағдайдың маңызды міндеттері мен мемлекеттік әлеуметтік саясаттың құрушы бөлігі - денсаулық сақтау және халықты қол жетімді, қауіпсіз және сапалы медициналық көмекпен қамтамасыз ету. Халық аралық тәжірибеде денсаулық сақтау саласында қолданылатын, медициналық көмек сапасы (МКС) деп - науқастың қажеттіліктеріне сәйкес, қазіргі медициналық ғылым және технология деңгейінде көрсетілетін медициналық көмек сапасын сипаттайтын жиынтықты айтамыз. Сонымен қатар медициналық көмек сапасына сапалы кәсіпке негізделген, дәрігердің науқасқа тиімді және білікті медициналық көмек көрсетудегі дәрігер мен науқастың өзара іс-әрекетін жатқызуға болады.

# ДДҰ регламенттейтін медициналық көмек сапасын қамтамасыз ету және бақылаудың 4 түрі

- Дүнежүзілік Денсаулық сақтау Ұйымы (ДДҰ) Еуропалық аймақтық және медициналық көмек сапасымен (МКС) қамтамасыз ету және бақылауға сәйкес 4 негізгі қызмет түрлерін есепке алады: кәсіптік – емдеу-диагностикалық үрдістің технологиясын орындау; науқас үшін қауіпті жағдай, қорларды үйлесімді қолдану, науқастың талаптарын барлық медициналық қызмет түрлерімен қанағаттандыру.
- Медициналық көмек сапасын бағалауда науқасқа көрсетілетін 4 бағыттағы медициналық қызмет түрлерін есепке алады: 1) медициналық қызметтің қол жетімділігі; 2) медициналық көмектің қауіпсіздігі; 3) медициналық қызметтің үйлесімділігі; 4) науқастың медициналық қызметке қанағаттанушылығы.

# Сапамен қамтамсыз етуді бағалаудың 3 жолына сәйкес ( Донабедиан триадасы)

## Медициналық көмек сапасының 3 компонентін ажыратады:

- - құрылымдық сапа (құрылымдық тәсіл);
- - технологиялық сапа (іс жүргізу тәсілі);
- - нәтижелік сапасы (нәтижелік тәсіл).

□ **Құрылымдық сапа** – бұл көрсетілетін медициналық көмек сапасын сипаттайтын құрам (компонент). «Жағдай» түсінігіне кіретіндер: білікті маман, жабдықтардың болуы мен жағдайы, жабдықтардың жүйелі қолданылуы, қоғам үйлері мен ғимараттың жағдайы, медициналық мекемелерді дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету, жұмсалған материалдарды толықтыру және т.б. Құрылымдық сапаға, сонымен қатар медициналық мекемелер және оның материалдық-техникалық базасы, мамандармен қамтамасыз етілуі, жұмысының ұйымдастырылуы, сервистік жағдайлары (бұл жағдайды емдеу-профилактикалық мекемелердің (ЕПМ) медициналық қызметті қажетті деңгейде көрсете алу мүмкіндігі деп түсінуге болады), және де әрбір медициналық қызметкердің жекеше іс-әрекетінің деңгейі де жатады. Тіпті соңғы жағдайда, оның нақты бір емдеу-диагностикалық амалдарды орындаудағы білімі, дағдылары және кәсіпкерлік сапасы да бағаланады.

▣ **Технологиялық сапа** – бұл нақты бір науқасқа үйлесімді көрсетілген емдеу-диагностикалық шаралардың кешенін сипаттайтын медициналық көмек компоненті. Сапамен қамтамасыз етуді іске асырудың негізгі ұстанымы - медициналық технологияны орындауда үрдістің өздігінен ауытқуынан немесе нақты орындаушының жіберген қатесінен медициналық көмек нәтижесінің төмендеуін болдырмайтын жағдайды құру.

- **Нәтижелік сапа** – бұл жоспарланған нәтижеге жетуді сипаттайтын медициналық көмек сапасының компоненті. (жоспарланған).  
Бағаланатын объектіге байланысты жоспарланатын нәтижені түсінуге болады:
- 1) нақты бір науқастың денсаулық жағдайының динамикасы;
- 2) есеп беру кезеңіндегі емдеу-профилактикалық мекемелердегі (ЕПМ) барлық науқастың емделу нәтижесі;
- 3) аймақтағы халық денсаулығының жағдайы.



# Қазіргі таңда медициналық қызмет сапасын бақылау тәсілдеріне

- Медициналық көмек сапасын бақылау жүйесіне қатынасатындар:
  - медициналық қызмет көрсететін қызметкерлердің бақылауы (сапаны ішкі бақылау);
  - медициналық қызметті тұтынушылардың бақылауы ( сапаны тұтынушылық бақылау);
  - медициналық қызмет көрсететіндер мен тұтынатындарға байланыссыз мекеме бақылауы ( сапаны сыртқы бақылау).
- **Қазіргі таңда медициналық қызмет сапасын бақылау тәсілдеріне сәйкес бақылаудың негізгі құралдары:**
  - 1) медициналық стандарттар; 2) емдеу-профилактикалық мекеме (ЕПМ) жұмысының көрсеткіштері; 3) сараптамалық баға.

- ▣ ***Стандарттар*** — бұл стандарттау туралы жұмыстарымен айналысатын органдарымен бекітілген және міндетті стандарттау объектілерінің талаптары, ережелері, белгіленген нормалары көрсетілген нормативтік-техникалық құжаттар.
- ▣ ***Денсаулық сақтаудағы стандарттау*** – бұл денсаулық сақтау саласында талаптарды бекітіп және оны іске асыруда қолайлы деңгейге жетуге бағытталған, денсаулық сақтауда қолданылатын қызмет, жұмыс, технология, өнім, жағдай сипаты, ережелер және нормалар. Стандарттаудың мақсаты - халықты медициналық көмектің қолжетімділігімен қамтамасыз ету және сапасын басқаруда денсаулық сақтаудағы нормативтік құжаттардың талаптарын сақтауды қалыпты нормативті қадағалау жүйесін құру.

- ▣ ***Медициналық көмек сапасын бақылауға*** медициналық мекемелерде көрсетілетін медициналық көмек көлемін бақылау мен сапасына сараптама жасау кіреді. Медициналық мекемелердегі сапалық сараптама таңдамалы түрде жүргізіледі, тек кейбір жағдайларда міндетті сараптама (аурудың өліммен аяқталуы, аурухана ішілік жұқпалар, емдеудегі асқынулар, онкологиялық аурулардың, туберкулездің кездейсоқ жіберілген жағдайлары анықталғанда және т.б.) жүргізіледі. Медициналық қызметтің сараптамалық сапасының негізіне, дәлелденген және өз уақытындағы диагностикалық зерттеудің және емдеудің, емдеу-диагностикалық шаралардың емдеу және диагностикалау бойынша стандарттарға сәйкестігіне баға беру.
- ▣ Медициналық көмек көлемінің орындалуына бақылау медициналық мекемелердегі есеп-реестріндегі тіркелген төлемдерге сараптама жасау арқылы жүргізіледі. Осы жүргізілген бақылаулардың нәтижелері бойынша емдеу-профилактикалық мекемелердің (ЕПМ) экономикалық шаралары мен бюджеттен қаржыландырылуы қабылданады. Денсаулық сақтау субъектілеріне қатысты жүзеге асырылатын бақылау жұмыстары бойынша министрлік ведомстваларының іс-әрекеттерін үйлестіру мақсатында денсаулық сақтау Министрінің бұйрығымен, мемлекеттік санитарлық-эпидемиологиялық қадағалау және медициналық қызмет сапасына бақылау жасау бойынша фармация Комитетінің мамандарымен бірге медициналық мекеме біріккен тексеру жүргізу реті қабылданып, онда олар тексерулер санын қысқартып және бақылау қызметі қайталанбайтын болды.

- ▣ *Медициналық қызметкерлердің білім деңгейінің сәйкестігін бақылау.*
- ▣ Комитет жұмысының бір бағыты денсаулық сақтау мекемелерінің жетекшілерін аттестациядан өткізу және медициналық қызметкерлерге жоғары және бірінші біліктілік категориясын беру. Осы жұмыс түрін, яғни біліктілік категориясын беру үшін экзамен өткізуге арнайы комиссия құрылып және оның құрамы тағайындалды. Бірінші білім категориясы бойынша комиссия мүшелеріне жоғары медициналық білімі бар мамандардан таңдалып алынып, жоғары медициналық оқу орындары ғимараттарының базасында ұйымдастырылады, ал бірінші және жоғары біліктілік санатын беретін комиссия үміткерлеріне орташа медициналық білімі бар мамандардан таңдалып алынып, мемлекеттік медициналық колледждер базасында ұйымдастырылады.

# Медициналық қызметтер көрсету сапасына ішкі сараптаманы ұйымдастыру және жүргізу

□ Ішкі бақылау (аудит) қызметі денсаулық сақтау ұйымының медициналық көмек сапасын басқару жөніндегі қызметін мынадай бағыттар бойынша үйлестіреді:

1) пациенттің проблемаларын (шағымдарын) туындауына қарай сол жерде және 5 күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде сауалнама жүргізу арқылы медициналық қызметтер көрсету деңгейі мен сапасына пациенттің қанағаттану дәрежесін зерделей отырып, шешу;

2) кадрлық және материалдық-техникалық ресурстарды пайдаланудың ахуалын және тиімділігін бағалау;

3) пациенттерге медициналық көмек көрсету технологияларының белгіленген стандарттарға (клиникалық аудит) сәйкестігін бағалау және комиссиялық бағалауға жататын жағдайларды іріктеу;

4) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету қағидаларын сақтау;

5) жұмыстағы ақаулардың алдын алу мен оларды жоюға бағытталған және медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін арттыруға ықпал ететін бағдарламалық іс-шараларды әзірлеу;

## ***□ Ішкі бақылау (аудит) қызметінің функциялары:***

- 1) жеке үдерістер мен рәсімдерді бағалау, денсаулық сақтау стандарттарын енгізу, осы Қағидаларға 1-қосымшада белгіленген ішкі индикаторларды қолдану бойынша денсаулық сақтау ұйымы бөлімшелері қызметінің тиімділігін талдау;
- 2) ауруханаішілік комиссиялар қызметін талдау;
- 3) денсаулық сақтау ұйымының басшылығына тиісті басқару шешімдерін қабылдау үшін талдау нәтижесінде анықталған мәселелер туралы ақпарат беру;
- 4) денсаулық сақтау ұйымының персоналына медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету мәселелері бойынша оқыту және әдістемелік көмек;
- 5) ұйымдағы пациенттерге медициналық көмек көрсету сапасын жақсарту және қауіпсіздігін қамтамасыз ету шаралары туралы денсаулық сақтау ұйымы қызметкерлерінің пікірін зерделеу және персоналды хабардар ету болып табылады.

▣ *Ішкі бақылау қызметі (аудит) ұйым басшысы бекітетін, медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету және үздіксіз арттыру жөніндегі бағдарламаны әзірлейді.*

▣ ***Бағдарлама мыналарды қамтиды:***

- 1) бағдарламаның мақсаты мен міндеттері;
- 2) ішкі индикаторларды бағалай отырып, құрылымдық бөлімшелердің қызметін, сондай-ақ, бөлімшелер қызметінің белгіленген денсаулық сақтау саласындағы стандарттарға сәйкестігін талдау нәтижелері;
- 3) әрбір бөлімше қызметінің көрсеткіштерін жақсарту жөніндегі іс-шаралар;
- 4) жоғарыда көрсетілген іс-шараларға жауапты тұлғаларды және орындалу мерзімдерін айқындау;
- 5) бағдарламаны іске асырудан күтілетін нәтижелер.

*▣ Ішкі сараптама жүргізу барысында:*

- 1) медициналық көмек көрсету технологияларының денсаулық сақтау саласындағы белгіленген стандарттарға сәйкестігі бағаланады;
- 2) кадрлық және материалдық-техникалық ресурстарды пайдаланудың камтамасыз етілуі және тиімділігі бағаланады;
- 3) медициналық қызметтер сапасына негізделген шағымдардың саны бойынша көрсетілетін медициналық көмектің деңгейі мен сапасына азаматтардың қанағаттанушылық дәрежесі пациенттерге және (немесе) олардың туыстарына сауалнама жүргізу жолымен айқындалады;
- 4) пациенттердің тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін алу құқығының сақталуы және пациенттерді жүргізіліп отырған инвазивтік араласу туралы хабардар болуы бағаланады;
- 5) анықталған кемшіліктерді жою және алдын алу бойынша ұсынымдар әзірленеді.



# 58-бап. Медициналық қызметтер көрсету сапасына сараптама

1. Медициналық қызметтер көрсету сапасына сараптама - жеке және заңды тұлғалар ұсынатын медициналық қызметтер көрсету сапасының деңгейі жөнінде қорытынды жасау үшін медициналық қызметтер көрсетудің тиімділік, толымдылық және стандарттарға сәйкестік көрсеткіштерін бейнелейтін индикаторларды пайдалана отырып жүзеге асырылатын ұйымдастырушылық, талдамалық және практикалық іс-шаралар жиынтығы.

2. Медициналық қызметтер көрсету сапасына сараптама ішкі және сыртқы сараптама болып бөлінеді.

3. Ішкі сараптама жүргізу үшін медициналық ұйымда пациентке қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) қызметі құрылады. Осы қызметтің құрылымы мен құрамын ұйым басшысы көрсетілетін медициналық қызметтердің көлеміне қарай бекітеді.

Пациентке қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) қызметі медициналық ұйымның медициналық көмек көрсетуді ұйымдастыруына, клиникалық қызметіне ағымдағы талдауды, медициналық көмек көрсету тәртібі мен стандарттарды бұзу фактілерін анықтауды, сондай-ақ емделуде жатқан пациенттердің өтініштерін күнтізбелік бес күннен аспайтын мерзімде қарауды жүргізеді.

Ішкі бақылау (аудит) қызметі жүргізілген аудит нәтижелері бойынша медициналық ұйымның басшысына көрсетілетін медициналық қызметтер сапасының төмендеуінің анықталған себептері мен жағдайларын жою жөнінде ұсыныстар енгізеді.

Медициналық көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі сараптама жүргізу үшін Қазақстан Республикасы Президенті Іс басқармасының ведомствосы өзінің ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдары көрсететін медициналық қызметтердің сапасына ішкі сараптама қызметін құрады.

Осы қызметтің құрылымы мен құрамын Қазақстан Республикасы Президенті Іс басқармасының басшысы бекітеді.

□ *Медициналық қызметтер көрсету сапасына сыртқы сараптаманы:*

- 1) уәкілетті орган, сондай-ақ уәкілетті орган айқындаған жағдайлар бойынша комиссиялық талқылау кезінде тәуелсіз сарапшыларды тарта отырып жүргізіледі;
- 2) тәуелсіз сарапшылар – оларды ішкі және сыртқы сараптама қорытындыларымен келіспеген жағдайда жеке немесе заңды тұлғалар тартқан кезде, сондай-ақ шарттық негізде тәуелсіз сараптама жүргізу үшін денсаулық сақтау субъектілері жүргізеді.

*Медициналық көрсетілетін қызметтер сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру мен жүргізу тәртібін уәкілетті орган белгілейді.*

# Пайдаланылған әдебиеттер

- 1. Аканов А.А., Куракбаев К.К., Чен А.Н., Ахметов У.И. Организация здравоохранения Казахстана. – Астана. Алматы, 2006. – 232 с.
- 2. Муминов Т.А., Камалиев Т.А. Анализ здравоохранения с позиций социального маркетинга.- Алматы, 2003.- 170 с.
- 3. Отношение населения к своему здоровью и системе здравоохранения: результаты социологического исследования/ под ред. Г.Нокиной, В.Гуревич. – Алматы: «Фонд XXI век», 2002. – 220 с.
- 4. ҚР Денсаулық сақтау және әлеуметтік министрінің 2015ж №173 бұйрығы