

А.Д.АДЕНОВА

*Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі
С.Ж. Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық медицина университеті*

СТАЦИОНАРДАҒЫ МЕЙІРБИКЕЛЕР ҚЫЗМЕТІНІҢ САПАСЫН БАҒАЛАУ

Медициналық қызметкерлерді жоғарғы нәтижеге қол жеткізуге ынталандыру сапа менеджментінің құрамдас бөлігін құрайды. Мейірбикелік көмек сапасы денсаулық сақтау жүйесінің кешенді параметрлерінің талдау нәтижелерін сипаттайтын, ұйымның ресурстық мүмкіндіктерін анықтайтын, басқару тиімділігін, функционалды қасиеттерін, жұмысының нәтижелерін бағалайтын халыққа көрсетілетін медициналық көмек сапасының маңызды аспектісі.

Түйінді сөздер: мейірбикелік қызметтің сапасы, сапаны бағалау.

«Медициналық көмектің сапасы» атты түсінік адамдардың медициналық қызметтің нәтижелілігінен қалыптасады. Мысалы, пациентке емдеуден күтілген нәтижелердің үмітін қаншалықты ақтағаны маңызды. Өйткені пациентті медициналық көмектің жылдамдығы, дәрігердің қаншалықты ықылас танытқандығы, ем-шаралар өмірінің сапасына қандай әсер еткендігі туралы сұрақтар толғандыратыны анық. Сондықтан пациентке медициналық көмек сапасы деңгейін анықтауда қызмет көрсету туралы ақпарат маңызды.

Медициналық көмектің сапасы көптеген елдерде, соның ішінде дамыған елдер үшін де өзекті мәселелердің бірі болып табылады. Көптеген зерттеулер осы мәселеге арналған. Қазақстанда денсаулық сақтау саласындағы сапаны басқару Мемлекет басшысының жіті назарында.

Мемлекет басшысы Н.Ә.Назарбаев 2012 жылғы қаңтардағы «Әлеуметтік-экономикалық жаңғырту – Қазақстан дамуының басты бағыты» атты Қазақстан халқына Жолдауында адами әлеуеттің деңгейін көтерудегі маңызды бағыттардың бірі ретінде медициналық қызметтің сапасы мен оның қолжетімділігін арттыру, саламатты өмір салтын насихаттау екендігін нақтылап көрсетті.

Медициналық қызмет көрсету сапасының Президенттің жіті назарында отырғандығы «Қазақстан – 2050» Стратегиясы қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты » атты Жолдауында көрініс тауып отыр. Ұлт көшбасшысы еліміздің барлық аймақтарында сапалы медициналық қызмет алу үшін қажетті жағдайлар жасалып жатқандығын атап өтті.

Медициналық көмек сапасын арттыруда медициналық ұйымдардың техникалық жабдықталуын жақсарту шаралары жасалуда, ол өз кезегінде емдеу-диагностикалау үрдісінің техникалық деңгейінің жетілуіне, медициналық техниканың мақсатты жұмсалыуына және медициналық көмек деңгейі мен тиімділігіне қолайлы әсер етеді. Осы тапсырма емдеу-профилактикалық ұйымдарында, медициналық көмек көрсетудің әртүрлі сатыларында медициналық іс-әрекет пен ресурстық қамтамасыз ету (жабдықтау технологиясы) стандарттарының жіктелмесін жасау арқылы іске асырылып отыр [1].

Денсаулық сақтаудың ұлттық жүйесін ұзақ мерзімді жаңғырту аясында біз елдің барлық аумағында медициналық қызметтер сапасының бірыңғай стандарттарын енгізуге, сондай-ақ медицина мекемелерінің материалдық-техникалық жабдықталуын бірыңғайландыруға тиіспіз.

Мейірбикелік іс – үлкен көлемді кадрлық ресурстары бар денсаулық сақтау саласының құрамды бөлігі. Мейірбикелік көмек денсаулық сақтау саласындағы көмектің экономикалық тәсілдерінің бірі ретінде қарастырылады. Мейірбикелік көмек жүйесінің дамуы - денсаулық сақтау саласының экономикалық тиімділігін келешекте арттырудың жалпы тенденциясы болып табылады.

Мейірбикелік көмек сапасын бақылау процедурасы - мейірбикелік қызметтің дамуындағы жаңа бағыт болып отыр. Оны бақылау міндеті бас мейірбикеге жүктелген. Бұл іс-әрекетті мейірбикелік қызметтің басшылары түрлі мейірбикелік мамандықтар бойынша мейірбикелік көмектің сапасын сипаттайтын көрсеткіштер жүйесі, бақылау және бағалау әдістері, эксперттік шешімдер болғанда ғана тиімді іске асыра алады [2].

Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласын дамытудың 2011-2015 жылдарға арналған «Саламатты Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы қолжетімді, сапалы, әлеуметтік-бағдарлы және экономикалық жүйесінің дамуына қажетті шаралар қосындысын нақтылады [3].

Бүгінгі таңда медициналық көмектің сапасы тиімділік, баламалылық, өнімділік, моральдық-этикалық қағидалар жағынан қарастырылады. Медициналық көмек көрсетудің қолжетімділігін, уақтылығын, сапасы мен сабақтастығын қамтамасыз етуге қызмет ететін бірыңғай дамыған, әлеуметтік бағдарланған жүйені білдіретін денсаулық сақтау саласы халық әл-ауқатының орнықты және тұрақты өсуі тұрғысынан алғанда республикадағы негізгі басымдықтардың бірі болып табылады. Сондықтан ғылыми зерттеу жұмысын жүргізуде мына мақсатты негізге алуды жоспарладық: стационардағы мейірбикелердің қызмет сапасын бағалау жүйесін зерттеу және оны жетілдіру бойынша кеңестер (Алматы қаласы мысалында) дайындау.

Жоспарланған мақсатқа қол жеткізуде келесі тапсырмалар қойылды:

1. Медициналық көмек сапасын бағалаудың жалпы жүйесінде мейірбикелер қызметінің сапасын бағалаудың алатын орнын анықтау.
2. Ресми статистикалық есеп беру үлгісіне сәйкес стационардағы мейірбикелердің еңбек сапасын бағалау жүйесіне талдау жүргізу.
3. Стационардағы мейірбикелердің еңбек сапасына социологиялық бағалау жүргізу.
4. Стационардағы мейірбикелердің еңбек сапасын бағалау жүйесін жетілдіру бойынша ғылыми-негізделген кеңестер дайындау.

Қойылған мақсат пен тапсырмаларды шешу үшін келесі әдістерді қолдануды негізге алдық: эксперттік бағалау, анкета жүргізу, медициналық статистикалық мәліметтердің анализі, математикалық және статистикалық анализі.

Қорытынды. Қазақстандағы бүгінгі күнгі медициналық қызмет көрсетудегі сапаны басқарудың үлгісі сыртқы (мемлекеттік), ішкі (ауруханаішілік), тәуелсіз бақылау (сараптама) болып бөлінеді. Осы бағдарлама аясында денсаулық сақтау саласында ұлттық стандарттардың біріңғай жіктелімі және мәліметтер базасы; медициналық технологияларды бағалау жүйесі дайындалып, енгізілді; диагностикалау, емдеу және клиникалық нұсқаулар стандарттары дайындалып, іс жүзіне енгізілді және оның тиімділігінің мониторинг жүйесі құрылды.

Денсаулық сақтау саласында сапаны басқаруды жетілдіру туралы әдебиеттерге шолу жасауда, медициналық көмек сапасын қамтамасыз етудің түрлі механизмдері мен құралдарының бар екендігін көрсетіп отыр. Сыртқы және ішкі бақылауды, сондай-ақ тәуелсіз сараптаманы қатар жүргізу денсаулық сақтауда сапаны басқарудың тиімді үлгілерінің көпшілігіне ортақ сипаттама болып отыр.

Дүние жүзіндегі көптеген елдерде медициналық көмек сапасын жақсарту мақсатында, денсаулық сақтау саласының түрлі үлгілерінде және түрлі қаржыландыру көздерімен қамтамасыз етілетін медициналық ұйымдарды аккредитациялау жүйесі енгізілген.

Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау ұйымдарында медициналық көмек сапасын қамтамасыз ету жүйесінде денсаулық сақтаудағы мемлекеттік бақылауды жетілдірумен қатар, медициналық ұйым деңгейінде медициналық көмек сапасын басқару мен тәуелсіз сараптама біртіндеп дамып келеді.

Медициналық көмек сапасын арттыру мәселесі тек біздің елде ғана емес, сондай-ақ бүкіл дүние жүзінде артып отыр. Медициналық көмек сапасының төмендігі, пациенттерді емдеуге жұмсауға болатын қажетті ресурстардың шығындалуына алып келеді, ал тұрғындар болса медициналық көмек сапасына күн өткен сайын сынмен қарауда.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Вялков А.И. Управление качеством в здравоохранении//Проблемы стандарт, в здравоохран.- 2003.- № 3.- С. 3-11.
- 2 Жихарева Н.А. Изменение функциональных обязанностей врача и медицинской сестры как инструмент повышения качества медицинской помощи / Н.А. Жихарева // Молодые ученые – здравоохранению региона: Материалы 66-й научно-практической конференции студентов и молодых специалистов СГМУ. - Саратов: Издательство СГМУ, 2005. - С. 198-199.
- 3 Государственная программа развития здравоохранения РК на 2011-2015 гг. «Саламатты Қазақстан». – Астана: 2010 г.

А.Д.АДЕНОВА

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕСТРИНСКОГО ПЕРСОНАЛА В СТАЦИОНАРЕ

Резюме: Стимулирование медицинских работников к достижению высоких результатов является составной частью менеджмента качества.

Качество сестринского обслуживания является важнейшим аспектом системы менеджмента качества населения и основывается на анализе комплекса различных параметров, определяющих возможности организации с позиции ресурсного обеспечения, эффективности управления различными структурами, оценки результатов деятельности.

Ключевые слова: качество работы медицинской сестры, оценка качества.

A.D. ADENOVA

AN ESTIMATION OF QUALITY OF NURSES' ACTIVITY IN HOSPITAL

Resume: Stimulation of medical workers to the achievement of high results is component part of management of quality.

Quality of nursing service is major aspects of quality management 's system to the population, characterizing activity of industry as systems, based of analysis of complex of different parameters, qualificatory possibilities of organization from position of the resource providing, efficiency of management of different structures, estimation of results of activity.

Keywords: quality of nurse's activity, estimation of quality.