

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргер ісі кафедрасы «Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа» пәнінен дәріс кешені	57/11 () 16 беттің 1 беті

ДӘРІС КЕШЕНІ

Пәннің: «Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа»
Пән коды: MIMS 4304
ББ атауы: 6B10104 - «Мейіргер ісі»
Оқу сағаттары/кредит көлемі: 180 сағат (6 кредит)
Курс пен семестр: 4 курс, 8 семестр
Дәріс көлемі: 12 сағат

Шымкент, 2025 ж.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН МЕДИЦИНА АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргер ісі кафедрасы «Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа» пәнінен дәріс кешені		57/11 () 16 беттің 2 беті

Дәріс кешені «Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа» пәнінің жұмыс оқу бағдарламасына (силлабус) сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды.

Хаттама № « 11 » « 26 » 06 2025ж.

Кафедра менгерушісі м.ғ.к., доцент



Сейдахметова А.А.

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		57/11 () 16 беттің 3 беті

№1 дәріс

1. Тақырыбы:Заманауи менеджмент. Менеджмент әдістері. Менеджер және оның денсаулық сақтау саласындағы маңызы

2. Мақсаты:Бұл дәрістің мақсаты – заманауи менеджменттің теориялық негіздерін, негізгі әдістерін және олардың денсаулық сақтау саласында қолданылу ерекшеліктерін талдау. Сонымен қатар, менеджердің кәсіби рөлі мен басқарушылық қабілеттерінің мейіргір ісінде сапаны арттырудағы маңызын ашу. Дәріс барысында денсаулық сақтау саласында тиімді менеджментті жүзеге асыру жолдары айқындалады.

3. Дәріс тезистері:Менеджмент – бұл ұйымды тиімді басқару ғылымы мен өнері. Заманауи менеджменттің негізін Ф. Тейлордың ғылыми менеджмент теориясы, А. Файольдің әкімшілік басқару принциптері және М. Вебердің бюрократиялық басқару концепциясы құрайды. ХХІ ғасырда менеджмент ұғымы кеңейіп, стратегиялық ойлау, инновациялық басқару, адам ресурстарын дамыту, сапа менеджменті және көшбасшылық бағыттары алдыңғы қатарға шықты.

Менеджмент әдістері үш негізгі топқа бөлінеді:

- **Әкімшілік әдістер** – бұйрық, нұсқау, регламент, ережелер арқылы басқару. Денсаулық сақтау саласында бұл әдіс медициналық стандарттар мен клиникалық хаттамаларды орындау арқылы көрінеді.
- **Экономикалық әдістер** – материалдық ынталандыру, жоспарлау, бюджеттік басқару. Бұл медицинада ресурстарды үнемді пайдалану, қаржылық жоспарлау, еңбекақы жүйесін тиімді ұйымдастыру арқылы жүзеге асады.
- **Әлеуметтік-психологиялық әдістер** – ұжымдық қарым-қатынас, мотивация, корпоративтік мәдениетті дамыту. Бұл әдіс мейіргірлердің жұмысын ұйымдастыруда ерекше орын алады, себебі медициналық ұжымның үйлесімді жұмысы науқасқа көрсетілетін көмектің сапасына тікелей әсер етеді.

Менеджер – ұйымның мақсаттарын жүзеге асыруға жауапты тұлға. Денсаулық сақтау саласындағы менеджердің міндеті – сапалы медициналық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету, ресурстарды тиімді пайдалану, қызметкерлердің кәсіби дамуына жағдай жасау және пациенттің қанағаттануын арттыру. Медициналық ұйымдағы менеджер тек басшы ғана емес, сонымен қатар көшбасшы, стратег және коммуникатор болып табылады.

Қазіргі заманда денсаулық сақтау менеджері инновациялық технологияларды енгізу, медициналық қызмет сапасын арттыру және халықаралық стандарттарға сай аккредитациядан өту ісінде шешуші рөл атқарады. Оның кәсіби біліктілігі мен басқарушылық қабілеті науқастардың денсаулығына, қоғамдағы медициналық көмектің қолжетімділігіне және сапасына тікелей әсер етеді.

4. Иллюстрациялық материал:

- Заманауи менеджмент эволюциясын көрсететін сызба (Ф. Тейлор → А. Файоль → М. Вебер → қазіргі заманғы менеджмент мектептері)
- Денсаулық сақтау саласындағы менеджмент әдістерінің кестесі (әкімшілік, экономикалық, әлеуметтік-психологиялық)
- Медициналық ұйым құрылымының басқару диаграммасы

5. Әдебиет: Н 1; Қ 1,2.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Заманауи менеджмент ұғымына қандай негізгі қағидалар кіреді?
2. Менеджмент әдістерінің негізгі түрлерін атаңыз және мысал келтіріңіз.
3. Денсаулық сақтау саласында менеджердің басты міндеттері қандай?
4. Мейіргір ісіндегі сапаны арттыруда менеджердің рөлі қандай?

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 4 беті

№2 дәріс

1. Тақырыбы: Басқарушылық жағдай. «Еңбек өнімділігі және оның көрсеткіштері» коэффициенті

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – басқарушылық жағдайды талдау ұғымын ашу, еңбек өнімділігінің теориялық негіздері мен көрсеткіштерін қарастыру. Сонымен қатар, денсаулық сақтау саласында еңбек өнімділігінің маңызын, оны бағалау әдістерін және тиімді басқару шешімдерін қабылдаудағы рөлін түсіндіру.

3. Дәріс тезистері: Басқарушылық жағдай – бұл ұйым қызметінде туындайтын нақты мәселені шешуді талап ететін объективті және субъективті факторлардың жиынтығы. Басқарушылық жағдайды дұрыс талдау басқару шешімдерінің тиімділігін арттырады. Денсаулық сақтау саласында басқарушылық жағдайлар – кадр тапшылығы, ресурстарды тиімді пайдалану, қызмет сапасын арттыру, медициналық технологияларды енгізу сияқты күрделі мәселелермен сипатталады.

Еңбек өнімділігі – бұл белгілі бір уақыт аралығында орындалған еңбек нәтижесінің еңбек шығындарына арақатынасы. Басқаша айтқанда, еңбек өнімділігі – жұмысшының, ұжымның немесе ұйымның белгілі бір уақытта атқарған жұмыс көлемін сипаттайтын маңызды көрсеткіш.

Еңбек өнімділігінің негізгі көрсеткіштері:

- **Жалпы еңбек өнімділігі** – өндірілген өнім (қызмет көлемі) мен жұмсалған еңбек шығыны арасындағы қатынас.
- **Уақыт көрсеткіші** – белгілі бір жұмысты орындауға кеткен уақыт шығынын өлшейді.
- **Шығарылым көрсеткіші** – бір жұмысшыға шаққандағы өнім көлемі немесе көрсетілген қызмет саны.
- **Қызмет сапасына қатысты көрсеткіштер** – көрсетілген медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін бағалайды.

Денсаулық сақтау саласында еңбек өнімділігі арнайы көрсеткіштер арқылы бағаланады. Мысалы:

- дәрігер мен мейіргердің бір ауысымда қабылдаған пациенттер саны;
- бір қызметкерге шаққандағы төсек-күн саны;
- көрсетілген медициналық қызмет көлемі мен оған жұмсалған уақыт арақатынасы;
- емдеу-профилактикалық іс-шаралардың нәтижелілігі.

«Еңбек өнімділігі коэффициенті» ұйым тиімділігін өлшеудің негізгі құралы болып табылады. Ол медициналық қызметтің қолжетімділігі мен сапасын арттыруға, қызметкерлердің кәсіби әлеуетін ұтымды пайдалануға мүмкіндік береді. Қазіргі кезеңде еңбек өнімділігін арттырудың негізгі факторлары – жаңа технологияларды енгізу, персоналды үздіксіз кәсіби дамыту, ұжымдағы мотивация жүйесін жетілдіру және басқарушылық шешімдерді ғылыми тұрғыда негіздеу.

Басқарушылық жағдайда еңбек өнімділігі көрсеткіштерін талдау – стратегиялық жоспарлаудың, ресурстарды бөлу мен тиімді пайдаланудың, медициналық ұйымның сапа саясатын қалыптастырудың басты құралы.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Еңбек өнімділігінің формуласы» диаграммасы
- Денсаулық сақтау саласындағы еңбек өнімділігінің негізгі көрсеткіштері кестесі
- Басқарушылық жағдайды талдау кезеңдерінің схемасы

5. Әдебиет: Н 2; Қ 3,4

6. Бақылау сұрақтары:

1. Басқарушылық жағдай дегеніміз не және оның ерекшеліктері қандай?
2. Еңбек өнімділігінің негізгі көрсеткіштерін атаңыз.
3. Денсаулық сақтау саласында еңбек өнімділігін қалай өлшейді?
4. Еңбек өнімділігін арттырудың негізгі факторлары қандай?

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 5 беті

№3 дәріс

1. Тақырыбы: Менеджмент ұйымды басқару аппараты ретінде

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – ұйымды басқару аппараты ұғымын ашу, оның құрылымдық элементтерін, қызметтік міндеттерін және денсаулық сақтау саласында қолданылу ерекшеліктерін талдау. Сондай-ақ менеджменттің басқару аппараты ретінде тиімді қызмет етуінің ұйым дамуына әсерін көрсету.

3. Дәріс тезистері: Менеджмент – ұйымның барлық ресурстарын тиімді пайдалана отырып, нақты мақсаттарға қол жеткізуді қамтамасыз ететін басқару жүйесі. Ол басқару аппараты арқылы жүзеге асады. Басқару аппараты – ұйымды тиімді басқаруға арналған құрылымдық бөлімшелер мен басқарушылық қызметкерлердің жиынтығы.

Ұйымды басқару аппаратына төмендегілер кіреді:

- **Жалпы басқару органдары** (әкімшілік кеңес, директор, бас дәрігер, бөлім меңгерушілері);
- **Функционалдық бөлімшелер** (кадр бөлімі, қаржы бөлімі, сапаны бақылау бөлімі, маркетинг пен стратегиялық жоспарлау бөлімі);
- **Арнайы құрылымдар** (ақпараттық жүйелер орталығы, инновациялық даму бөлімі, пациенттермен жұмыс бөлімі).

Менеджменттің ұйымды басқару аппараты ретіндегі басты ерекшеліктері:

1. **Иерархиялық құрылым** – жоғары, орта және төменгі деңгейдегі басқарушылар арасындағы өзара байланыс.
2. **Функционалдық бөлініс** – әр бөлім белгілі бір міндет атқарады (қаржы, кадр, сапа, логистика).
3. **Ресурстарды басқару** – материалдық, қаржылық, адам ресурстарын үйлестіру.
4. **Шешім қабылдау процесі** – стратегиялық, тактикалық және жедел шешімдер қабылдау.
5. **Ақпараттық қамтамасыз ету** – басқару жүйесінің тиімділігі ақпарат алмасу жылдамдығына байланысты.

Денсаулық сақтау саласында басқару аппараты ерекше маңызға ие. Медициналық ұйымдағы басқару аппараты – бас дәрігер (немесе директор), орынбасарлар, бөлім меңгерушілері, мейіргірлік қызметті ұйымдастырушы бас мейіргір, әкімшілік-шаруашылық қызмет және басқа да құрылымдардан тұрады.

Өрқайсысының өзіне тән функциясы бар:

- **Бас дәрігер** – стратегиялық даму, сапа саясаты, мемлекеттік стандарттарды орындау;
- **Бас мейіргір** – мейіргір ісін ұйымдастыру, сапаны бақылау, персоналдың кәсіби дамуы;
- **Қаржы бөлімі** – бюджеттік жоспарлау, қаржыны тиімді пайдалану;
- **Кадр бөлімі** – мамандарды іріктеу, оқыту және мотивация.

Менеджмент аппаратының тиімділігі денсаулық сақтау ұйымының нәтижелілігіне тікелей әсер етеді. Аппарат үйлесімді жұмыс істеген жағдайда еңбек өнімділігі артып, қызмет сапасы жақсарады және пациенттердің қанағаттану деңгейі жоғарылайды.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Ұйымды басқару аппаратының иерархиялық құрылымы» сызбасы
- Басқару деңгейлері (стратегиялық, тактикалық, жедел) кестесі
- Денсаулық сақтау ұйымының басқару құрылымы диаграммасы

5. Әдебиет: Н 3 ; Қ 5,6.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Басқару аппараты дегеніміз не?
2. Ұйымды басқару аппаратының негізгі құрылымдық элементтерін атаңыз.
3. Денсаулық сақтау саласында басқару аппаратының ерекшелігі неде?
4. Басқару аппаратының тиімділігі ұйым жұмысына қалай әсер етеді?

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргірісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 6 беті

№4 дәріс

1. Тақырыбы:Бақылау және реттеу менеджменттің пәндік функциясы ретінде

2. Мақсаты:Бұл дәрістің мақсаты – менеджмент жүйесіндегі бақылау және реттеу функцияларының теориялық негіздерін ашу, олардың ұйым қызметіндегі маңызын көрсету. Сондай-ақ денсаулық сақтау саласында сапаны қамтамасыз ету, ресурстарды тиімді пайдалану және қызмет нәтижелілігін арттырудағы рөлін талдау.

3. Дәріс тезистері: Менеджмент – жоспарлау, ұйымдастыру, мотивация және бақылау функциялары арқылы жүзеге асатын басқару процесі. Олардың ішінде **бақылау мен реттеу** – ұйым қызметінің тиімділігін қамтамасыз ететін негізгі функциялар.

Бақылау – бұл жоспарланған мақсаттар мен қол жеткізілген нәтижелер арасындағы сәйкестікті бағалау және қажет болған жағдайда түзету енгізу процесі. Ол ұйымның қызметін бағалау, кемшіліктерді анықтау және алдын алу шараларын қабылдау үшін қолданылады.

Бақылаудың негізгі түрлері:

- 1. Алдын ала бақылау** – жұмыс басталар алдында ресурстардың, жоспарлардың, стандарттардың дұрыстығын тексеру (мысалы, медициналық құрал-жабдықтың сапасын бағалау).
- 2. Ағымдағы бақылау** – жұмыс барысын тікелей орындау кезінде жүргізіледі (мысалы, мейіргердің пациентке дәрі енгізуін қадағалау).
- 3. Қорытынды бақылау** – жұмыстың соңғы нәтижесін бағалау (мысалы, наукастың емделу тиімділігін анықтау).

Реттеу – бұл бақылау нәтижелеріне сүйене отырып, ұйым қызметін дұрыс бағытқа бұруға арналған басқарушылық әрекеттер. Ол ұйым ішіндегі өзгерістерге бейімделуге, қызмет сапасын тұрақтандыруға және стратегиялық мақсаттарға жетуге мүмкіндік береді.

Менеджменттің пәндік функциясы ретінде бақылау мен реттеу мынадай міндеттерді орындайды:

- ұйым қызметінің стандарттар мен нормативтерге сәйкестігін қамтамасыз ету;
- ресурстарды тиімді пайдалану;
- персоналдың жауапкершілігі мен тәртібін күшейту;
- сапа менеджментін жетілдіру;
- тәуекелдерді азайту.

Денсаулық сақтау саласында бақылау мен реттеу функциялары ерекше маңызға ие. Медициналық ұйымдарда бұл функциялар келесі бағыттарда іске асады:

- **Клиникалық хаттамалар мен стандарттардың орындалуын бақылау;**
- **Мейіргерлік қызмет сапасын тексеру** (процедуралардың дәлдігі, пациентпен қарым-қатынас сапасы);
- **Еңбек және уақыт нормаларын сақтау;**
- **Аккредитация және лицензиялау талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ету;**
- **Қаржылық реттеу** (бюджет шығындарын бақылау, экономикалық тиімділікті бағалау).

Осылайша, бақылау – жағдайды талдау мен бағалау процесі болса, реттеу – ол бағалаудың негізінде қабылданатын басқарушылық шешімдер жиынтығы. Екеуінің үйлесімді жұмысы ұйымды тұрақты, тиімді және сапалы қызмет көрсетуге бағыттайды.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Менеджмент функциялары» схемасы (жоспарлау – ұйымдастыру – мотивация – бақылау/реттеу)
- Бақылаудың түрлерін көрсететін диаграмма (алдын ала, ағымдағы, қорытынды)
- Денсаулық сақтау ұйымындағы бақылау және реттеу жүйесінің үлгісі

5. Әдебиет: Н 3 ; Қ 5,6.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Бақылау функциясының негізгі мәні неде?
2. Бақылаудың қандай түрлері бар және олардың ерекшеліктерін сипаттаңыз.
3. Реттеу функциясы дегеніміз не және ол қалай жүзеге асады?
4. Денсаулық сақтау саласында бақылау мен реттеу не үшін маңызды?

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		57/11 () 16 беттің 7 беті

№5 дәріс

1. Тақырыбы: Тәжірибелік менеджмент негізі. Мекеменің менеджмент жүйесі

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – тәжірибелік менеджменттің мәнін ашу, оның негізгі қағидалары мен әдістерін талдау. Сонымен қатар мекеменің менеджмент жүйесінің құрылымы мен қызмет ету тетіктерін қарастыру және денсаулық сақтау саласында тәжірибелік менеджменттің қолданылу ерекшеліктерін көрсету.

3. Дәріс тезистері: Менеджмент теориялық ғылым ретінде басқарудың заңдылықтары мен принциптерін айқындайды, ал **тәжірибелік менеджмент** – сол заңдылықтарды нақты ұйым қызметінде қолдану жүйесі болып табылады. Ол басқару шешімдерін қабылдаудың тиімділігін арттыруға және нақты жағдайларда проблемаларды шешуге бағытталған.

Тәжірибелік менеджменттің негізгі элементтері:

- басқару шешімдерін қабылдау және жүзеге асыру;
- персоналды басқару және ынталандыру;
- ресурстарды тиімді бөлу;
- ұйымшылдық коммуникацияны ұйымдастыру;
- қызмет сапасын бақылау және жетілдіру.

Мекеменің менеджмент жүйесі – бұл ұйымды басқаруды жүзеге асыратын құрылымдар, процестер және әдістер жиынтығы. Ол бірнеше өзара байланысты компоненттерден тұрады:

1. **Басқару субъектісі** – басқаруды жүзеге асыратын тұлғалар мен органдар (директор, бас дәрігер, бөлім меңгерушілері).
2. **Басқару объектісі** – басқару әсеріне түсетін жүйе (ұжым, қызметкерлер, өндірістік және емдеу-профилактикалық процестер).
3. **Басқару функциялары** – жоспарлау, ұйымдастыру, мотивация, бақылау.
4. **Басқару әдістері** – әкімшілік, экономикалық, әлеуметтік-психологиялық тәсілдер.
5. **Ақпараттық қамтамасыз ету** – басқарушылық шешімдерді негіздеуге қажет ақпарат жүйесі.

Денсаулық сақтау саласында мекеменің менеджмент жүйесі өз ерекшеліктеріне ие. Бұл жүйе медициналық көмектің сапасын қамтамасыз етуге, пациенттің қажеттілігін қанағаттандыруға және ресурстарды тиімді пайдалануға бағытталады.

- **Стратегиялық деңгейде** – медициналық ұйымның даму жоспары, инновациялық технологияларды енгізу, кадр саясаты қалыптастырылады.
- **Тактикалық деңгейде** – бөлімдер арасындағы үйлестіру, қызмет сапасын бақылау, ағымдағы жоспарларды орындау жүргізіледі.
- **Оперативті деңгейде** – мейіргірлер мен дәрігерлердің күнделікті іс-әрекеттерін басқару, жедел шешімдер қабылдау іске асады.

Тәжірибелік менеджмент мекеменің тиімділігін арттыруда шешуші рөл атқарады. Ол нақты көрсеткіштерге сүйенеді: еңбек өнімділігі, сапа стандарттарының орындалуы, пациенттердің қанағаттануы, қаржылық тұрақтылық. Сонымен қатар, медициналық ұйымдағы тәжірибелік менеджмент заманауи құралдарды (ақпараттық жүйелер, электронды денсаулық карталары, стратегиялық мониторинг) қолдануды талап етеді.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Тәжірибелік менеджмент процесі» диаграммасы
- Мекеменің менеджмент жүйесінің құрылымдық схемасы
- Басқару деңгейлерінің (стратегиялық, тактикалық, жедел) кестесі

5. Әдебиет: Н 2 ; Қ 3,4.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Тәжірибелік менеджменттің мәні неде?
2. Мекеменің менеджмент жүйесінің негізгі компоненттерін атаңыз.
3. Денсаулық сақтау саласында менеджмент жүйесінің ерекшеліктері қандай?

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 8 беті

4. Тәжірибелік менеджментті жетілдірудің қандай заманауи құралдарын білесіз?

№6 дәріс

1. Тақырыбы: Стратегиялық басқару және жоспарлау. Ұйымдастырудың миссиясы және мақсаты

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – стратегиялық басқару мен жоспарлаудың теориялық негіздерін ашу, ұйым миссиясы мен мақсаттарының мәнін түсіндіру. Сондай-ақ денсаулық сақтау саласында стратегиялық басқарудың рөлін талдау және медициналық мекеменің ұзақ мерзімді дамуындағы маңызын көрсету.

3. Дәріс тезистері: **Стратегиялық басқару** – бұл ұйымның ұзақ мерзімді даму бағыттарын айқындап, сыртқы және ішкі орта жағдайында мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған басқару түрі. Ол ұйым қызметін тек ағымдағы деңгейде емес, болашақтағы өзгерістерге бейімдейді.

Стратегиялық басқарудың негізгі ерекшеліктері:

- ұзақ мерзімді мақсаттарға бағытталуы;
- сыртқы ортаның өзгерістерін талдау (экономикалық, әлеуметтік, технологиялық факторлар);
- ұйымның миссиясын, құндылықтарын айқындау;
- бәсекеге қабілеттілікті арттыруға ұмтылу;
- стратегиялық жоспарлар арқылы нақты іс-әрекеттерге көшу.

Стратегиялық жоспарлау – ұйымның болашақтағы мақсаттарын айқындап, сол мақсаттарға жету жолдарын анықтау процесі. Ол бірнеше кезеңнен тұрады:

1. Сыртқы ортаны талдау (PEST, SWOT талдауларын қолдану).
2. Ұйымның миссиясы мен құндылықтарын қалыптастыру.
3. Нақты мақсаттар мен міндеттерді белгілеу.
4. Стратегиялық баламаларды таңдау (инновация, қызмет аясын кеңейту, сапаны арттыру).
5. Іс-қимыл жоспарын жасау және ресурстарды бөлу.
6. Нәтижелерді бақылау және түзету.

Ұйым миссиясы – бұл ұйымның қоғамдағы негізгі рөлін, қызметінің мәні мен құндылықтарын сипаттайтын философиялық тұжырым. Денсаулық сақтау саласында миссия көбіне «қоғамға сапалы және қолжетімді медициналық көмек көрсету, халық денсаулығын сақтау және нығайту» ретінде анықталады.

Ұйым мақсаттары – миссияны жүзеге асыруға бағытталған нақты нәтижелер. Олар стратегиялық (ұзақ мерзімді), тактикалық (орта мерзімді) және оперативтік (қысқа мерзімді) болып бөлінеді. Мысалы:

- **Стратегиялық мақсат** – медициналық ұйымды халықаралық стандарттарға сай аккредитациядан өткізу.
- **Тактикалық мақсат** – жаңа диагностикалық бөлім ашу.
- **Оперативтік мақсат** – мейіргірлердің кәсіби біліктілігін жыл сайынғы курстар арқылы арттыру.

Денсаулық сақтау саласында стратегиялық басқарудың маңызы зор, себебі ол:

- ресурстарды ұтымды пайдалануға;
- сапа менеджментін жетілдіруге;
- инновацияны енгізуге;
- бәсекеге қабілетті медициналық ұйым қалыптастыруға;
- пациенттердің қанағаттануын арттыруға мүмкіндік береді.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Стратегиялық басқару процесінің кезеңдері» диаграммасы
- Миссия, мақсат және міндеттердің байланысын көрсететін сызба
- Денсаулық сақтау ұйымының стратегиялық мақсаттарының үлгі кестесі

5. Әдебиет: Н 1 ; Қ 1,2.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Стратегиялық басқарудың негізгі ерекшеліктерін атаңыз.
2. Стратегиялық жоспарлау кезеңдері қандай?
3. Ұйым миссиясының мәні неде?

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 9 беті

4. Денсаулық сақтау саласында стратегиялық басқарудың маңызы қандай?

№7 дәріс

1. Тақырыбы: Уақытты тиімді басқарудың артықшылықтары.

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – уақытты басқару ұғымын ашу, оның негізгі әдістерін талдау және тиімді уақыт менеджментінің артықшылықтарын көрсету. Сондай-ақ денсаулық сақтау саласында уақытты дұрыс пайдаланудың кәсіби қызмет сапасына, еңбек өнімділігіне және пациенттердің қанағаттануына ықпалын қарастыру.

3. Дәріс тезистері: **Уақыт менеджменті** – бұл жеке адамның немесе ұйымның уақыт ресурстарын тиімді жоспарлау, бөлу және пайдалану жүйесі. Ол кәсіби міндеттерді уақытылы орындауға, еңбек тиімділігін арттыруға және ресурстарды үнемдеуге мүмкіндік береді. Уақытты тиімді басқару менеджменттің маңызды бөлігі болып табылады, себебі уақыт – қайталанбайтын, орны толмайтын ресурс. Денсаулық сақтау саласында әр минуттың бағасы зор: уақытылы жасалған медициналық араласу науқастың өмірін сақтап қалуы мүмкін.

Уақытты басқарудың негізгі әдістері:

- **Жоспарлау** – мақсаттар мен міндеттерді уақыт бойынша бөлу (күнделікті, апталық, айлық жоспар құру).
- **Дербестендіру** – ең маңызды және шұғыл істерді бөліп алу (Эйзенхауэр матрицасы).
- **Делегирлеу** – міндеттерді уақтылы және дұрыс адамдарға тапсыру.
- **Технологиялық құралдарды пайдалану** – электронды күнтізбе, жоспарлау қосымшалары, автоматтандырылған медициналық жүйелер.
- **Уақыт нормаларын белгілеу** – стандартталған процедураларға нақты уақыт лимитін қою.

Уақытты тиімді басқарудың артықшылықтары:

1. **Еңбек өнімділігін арттыру** – уақытты үнемді пайдалану арқылы аз уақыт ішінде көбірек нәтижеге қол жеткізу.
2. **Стрессті азайту** – жоспарланған жұмыс жүйелілігі қызметкерлердің психоэмоционалды жүктемесін төмендетеді.
3. **Қызмет сапасын жақсарту** – науқастарға уақытылы және сапалы көмек көрсету.
4. **Кәсіби даму мүмкіндігі** – уақытты дұрыс жоспарлаған маман жаңа білім алуға, тәжірибесін жетілдіруге мүмкіндік табады.
5. **Ұйымдағы тәртіп пен тиімділікті нығайту** – уақытты дұрыс бөлгенде бөлімдер арасындағы үйлесімділік артады.

Денсаулық сақтау саласында уақытты тиімді басқару әсіресе маңызды. Мысалы:

- қабылдау бөлімінде науқастарды уақытылы тіркеу;
- шұғыл көмек көрсетуде «алтын уақыт» принципін сақтау;
- мейіргердің жұмыс күнін тиімді ұйымдастыру;
- дәрігерлердің қабылдау уақытын дұрыс жоспарлау.

Осылайша, уақытты тиімді басқару – кәсіби жауапкершілікті арттырып қана қоймай, медициналық қызмет сапасының жоғарылауына және пациенттердің сенімін нығайтуға ықпал етеді.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Эйзенхауэр матрицасы» диаграммасы (Маңызды/Маңызды емес – Шұғыл/Шұғыл емес)
- Денсаулық сақтау қызметкерінің уақытты бөлу үлгі кестесі
- «Уақытты тиімді басқарудың артықшылықтары» инфографикасы

5. Әдебиет: Н 1 ; Қ 1,5.

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. Уақыт менеджментінің мәні неде?
2. Уақытты тиімді басқарудың негізгі әдістерін атаңыз.
3. Денсаулық сақтау саласында уақытты дұрыс пайдаланудың қандай маңызы бар?
4. Уақытты басқарудың артықшылықтарын түсіндіріңіз.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргер ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 10 беті

№8 дәріс

1. Тақырыбы: Менеджмент басқарудың ғылымы және өнері ретінде.

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – менеджменттің ғылым ретіндегі теориялық негіздері мен заңдылықтарын ашу, сонымен қатар оны басқарудың өнері ретінде қарастыру. Денсаулық сақтау саласындағы менеджменттің ғылыми және шығармашылық қырларын талдау арқылы тиімді басқарудың кешенді табиғатын көрсету.

3. Дәріс тезистері: Менеджмент – бұл басқарудың теориялық және практикалық аспектілерін қамтитын кешенді құбылыс. Ол **ғылым** ретінде заңдылықтар мен принциптерге сүйенсе, **өнер** ретінде тәжірибелік шеберлік пен шығармашылықты талап етеді.

Менеджмент ғылым ретінде:

- Басқарудың жалпы заңдылықтарын зерттейді (жоспарлау, ұйымдастыру, мотивация, бақылау).
- Өртүрлі жағдайларда қолданылатын ғылыми әдістерді (жүйелік талдау, статистикалық бағалау, модельдеу) ұсынады.
- Құқықтық және экономикалық негіздерді, әлеуметтік және психологиялық факторларды ескереді.
- Әлемдік басқару теорияларына сүйенеді (Ф. Тейлордың ғылыми менеджменті, А. Файольдің әкімшілік принциптері, М. Вебердің бюрократиялық моделі, заманауи стратегиялық және сапа менеджменті).

Менеджмент өнер ретінде:

- Басқарушының жеке қабілетіне, көшбасшылық қасиеттеріне, шешім қабылдау шеберлігіне негізделеді.
- Интуиция мен тәжірибені, адамдармен қарым-қатынас орната білу қабілетін талап етеді.
- Стандартты жағдайлардан тыс туындаған проблемаларды шығармашылықпен шешуді қажет етеді.
- Ұжымдағы психологиялық ахуалды реттеу, адамдарды ортақ мақсатқа жұмылдыру дағдысымен байланысты.

Денсаулық сақтау саласында менеджменттің ғылым және өнер ретіндегі көрінісі:

- **Ғылым ретінде** – денсаулық сақтау жүйесінде жоспарлау әдістері, ресурстарды басқару стратегиялары, стандарттар мен сапа көрсеткіштері қолданылады. Мысалы, халықаралық аккредитация талаптарына сәйкес клиникалық хаттамаларды орындау.
- **Өнер ретінде** – бас дәрігердің, бөлім меңгерушінің немесе бас мейіргердің адамдарды ынталандыруы, қиын жағдайларда дұрыс шешім қабылдауы, пациентпен және ұжыммен сенімді қарым-қатынас орната білуі.

Осылайша, менеджмент ғылымға тән жүйелілік пен дәлдікке сүйеніп қана қоймай, өнерге тән креативтілік пен көшбасшылық қасиеттерді де талап етеді. Тек екі қырдың үйлесімді дамуы арқылы ұйым табысты әрі нәтижелі қызмет ете алады.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Менеджмент: ғылым және өнер» салыстырмалы кестесі
- Әлемдік менеджмент мектептерінің эволюциясын көрсететін сызба
- Денсаулық сақтау ұйымындағы басқарушының ғылыми және шығармашылық рөлін бейнелейтін диаграмма

5. Әдебиет: Н 2 ; Қ 4,6.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Неліктен менеджментті ғылым деп атаймыз?
2. Менеджментті өнер ретінде сипаттайтын ерекшеліктерді атаңыз.
3. Денсаулық сақтау саласында менеджменттің ғылым ретіндегі қыры қандай мысалдарда көрінеді?
4. Басқарушының өнер ретіндегі шеберлігі ұйым жұмысына қалай әсер етеді?

№9 дәріс

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 11 беті

1. Тақырыбы:Бақылау және реттеу менеджменттің пәндік функциясы ретінде

2. Мақсаты:Бұл дәрістің мақсаты – бақылау және реттеу функцияларының менеджмент жүйесіндегі орны мен маңызын тереңірек ашу. Сонымен қатар денсаулық сақтау саласында бақылау мен реттеудің сапа менеджментіндегі ролін, олардың ұйым тиімділігіне әсерін ғылыми тұрғыда талдау.

3. Дәріс тезистері:Менеджмент – күрделі басқару жүйесі. Оның негізгі функцияларының бірі – **бақылау**, ал бақылаумен тығыз байланысты екінші функция – **реттеу**. Бұл екі процесс ұйым қызметінің нәтижелілігін қамтамасыз ететін және жоспарланған мақсаттарға жетуді қолдайтын тетіктер болып табылады.

1. Бақылау функциясының мәні

Бақылау – бұл ұйым қызметінің нәтижелерін жоспарланған көрсеткіштермен салыстыру және олардың сәйкестігін бағалау. Бақылаудың негізгі мақсаты – ауытқуларды дер кезінде анықтау, кемшіліктерді жою және сапаны арттыру.

Бақылаудың деңгейлері:

- **Стратегиялық бақылау** – ұйымның ұзақ мерзімді мақсаттарының орындалуын бағалау (денсаулық сақтау саласында: ұлттық стандарттарға сәйкестік, аккредитациядан өту).
- **Тактикалық бақылау** – орта мерзімді жоспарларды жүзеге асыруды бағалау (бөлімдердің жұмыс жоспары, жаңа жабдықты енгізу тиімділігі).
- **Оперативтік бақылау** – күнделікті жұмыстың орындалуын қадағалау (мейіргердің процедураларды дұрыс орындауы, дәрігердің қабылдау уақыты).

2. Бақылаудың түрлері

1. **Алдын ала бақылау** – ресурстарды бөлу кезеңінде жүргізіледі (құрал-жабдықтың сапасы, кадрлардың біліктілігі).
2. **Ағымдағы бақылау** – жұмыс процесін орындау барысында жүзеге асады (пациентті қабылдау, операция жасау барысын бақылау).
3. **Қорытынды бақылау** – қызмет нәтижесін бағалау (емнің тиімділігі, пациенттердің қанағаттануы).

3. Реттеу функциясының мәні

Реттеу – бақылау нәтижелеріне сүйене отырып, ұйым қызметіндегі ауытқуларды түзету, процестерді дұрыс бағытқа бағыттау. Егер бақылау тек «диагноз қою» болса, реттеу – сол «ауруды емдеу» іспетті.

Реттеу әдістері:

- **Әкімшілік реттеу** – бұйрық, нұсқау арқылы түзету.
- **Экономикалық реттеу** – материалдық ынталандыру немесе санкциялар қолдану.
- **Әлеуметтік-психологиялық реттеу** – ұжымдық қатынастарды үйлестіру, мотивацияны арттыру.

4. Бақылау мен реттеу өзара байланысы

- Бақылау ақпарат береді → Реттеу шешім қабылдайды.
- Бақылау ауытқуды анықтайды → Реттеу оны түзетеді.
- Бақылау фактіге сүйенеді → Реттеу әрекетке бағытталады.

5. Денсаулық сақтау саласында маңызы

- Пациент қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- Қызмет сапасын стандарттарға сәйкестендіру;
- Мейіргерлер мен дәрігерлердің кәсіби жауапкершілігін арттыру;
- Ресурстарды тиімді пайдалану;
- Медициналық ұйымның беделі мен сенімділігін күшейту.

Мысалы, науқасқа дәрі дұрыс енгізілмесе – бұл бақылау жүйесі арқылы анықталады, ал реттеу механизмі сол қателікті түзету (қызметкерді оқыту, жаңа хаттаманы енгізу, жауапкершілік шараларын қолдану) арқылы жүзеге асады.

Осылайша, бақылау және реттеу – менеджменттің «кері байланыс» функциясын орындайды. Оларсыз ұйым тұрақты дамымайды, ал денсаулық сақтау саласында бұл функциялар өмір мен өлім мәселесін шешетіндей маңызды.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		57/11 () 16 беттің 12 беті

4. Иллюстрациялық материал:

- «Бақылау және реттеу процесінің циклі» диаграммасы
- Бақылаудың түрлері мен деңгейлерін салыстырмалы кесте
- Денсаулық сақтау ұйымындағы сапаны бақылау және реттеу жүйесінің үлгісі

5. Әдебиет: Н 3 ; Қ 3,5.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Бақылау функциясының мәні неде?
2. Бақылаудың түрлері мен деңгейлерін атаңыз.
3. Реттеу функциясының негізгі әдістерін сипаттаңыз.
4. Неліктен бақылау мен реттеу денсаулық сақтау саласында шешуші маңызға ие?

№10 дәріс

1. Тақырыбы: Іскерлік сөйлесу және медициналық мекемелерде басқару келіспеушіліктері.

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – іскерлік сөйлесудің мәнін, түрлері мен ерекшеліктерін ашу, медициналық мекемелердегі басқарушылық коммуникацияның маңызын талдау. Сонымен қатар басқару барысында туындайтын келіспеушіліктердің себептерін, түрлерін және оларды тиімді шешудің жолдарын көрсету.

3. Дәріс тезистері: Медициналық мекемелердегі басқару жүйесі көпқырлы әрі күрделі қарым-қатынастарға негізделген. Сол себепті **іскерлік сөйлесу** және **келіспеушіліктерді басқару** денсаулық сақтау менеджментінің маңызды құрамдас бөліктері болып табылады.

1. Іскерлік сөйлесу ұғымы және мәні

Іскерлік сөйлесу – басқарушы мен қызметкерлердің, медициналық персонал мен пациенттердің, сондай-ақ мекеме мен сыртқы ұйымдардың мақсатты бағытталған ресми қарым-қатынасы. Ол ақпарат алмасу, келісімге келу, бірлескен шешім қабылдау үшін жүргізіледі.

Іскерлік сөйлесудің негізгі ерекшеліктері:

- Нақтылық пен айқындық;
- Логикалық құрылымдылық;
- Өзара сыйластық пен кәсіби этикаға негізделу;
- Мақсатқа бағытталу;
- Уақытты тиімді пайдалану.

Іскерлік сөйлесудің түрлері:

- **Келіссөздер** (жабдық жеткізушілермен, серіктестермен, аккредиттеу органдарымен);
- **Жиналыстар мен отырыстар** (бөлім меңгерушілерінің, бас мейіргерлердің кеңестері);
- **Ресми сұхбаттар** (қызметке қабылдау немесе бағалау әңгімелері);
- **Телефон және онлайн-коммуникация** (қашықтан консультациялар, есеп беру).

2. Іскерлік сөйлесудің медициналық мекемелердегі маңызы

- Басқарушылық шешімдердің дәлдігі мен тиімділігін қамтамасыз етеді;
- Ұжымдағы өзара түсіністік пен ынтымақтастықты нығайтады;
- Келіспеушіліктерді дер кезінде анықтауға және шешуге мүмкіндік береді;
- Ұйымның сыртқы серіктестерімен сенімді байланысын қалыптастырады;
- Пациенттердің қанағаттану деңгейін арттырады.

3. Басқарушылық келіспеушіліктердің мәні

Келіспеушілік – екі немесе одан да көп тараптың мүдделерінің, пікірлерінің, мақсаттарының сәйкес келмеуі нәтижесінде туындайтын басқарушылық жағдай. Медициналық мекемелерде мұндай келіспеушіліктердің ықтималдығы жоғары, себебі мұнда кәсіби, әлеуметтік, психологиялық факторлар тоғысады.

Келіспеушіліктердің негізгі себептері:

- Ресурстардың жетіспеушілігі (қаржы, кадр, құрал-жабдық);
- Жауапкершіліктің бөлінбеуі немесе анық еместігі;
- Коммуникациядағы кемшіліктер (ақпараттың толық берілмеуі, бұрмалануы);

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 13 беті

- Жеке тұлғалық айырмашылықтар (құндылықтар, темперамент, кәсіби тәжірибе);
- Басқару стилінің сәйкессіздігі.

4. Келіспеушіліктердің түрлері

- **Вертикалды** (басшылық пен бағынышты арасындағы);
- **Горизонталды** (әріптестер арасындағы);
- **Ішкі тұлғалық** (қызметкердің өз міндеттері мен құндылықтарының қақтығысы);
- **Топаралық** (әртүрлі бөлімдер арасында).

5. Келіспеушіліктерді басқару әдістері

1. **Бейімделу** – бір тарап екінші тараптың мүддесін мойындайды;
2. **Бәсекелестік** – тараптардың бірі өз ұстанымын қатаң қорғайды;
3. **Келісім** – тараптар ортақ шешімге келу үшін ымыраға барады;
4. **Ынтымақтастық** – барлық тараптардың мүдделерін қанағаттандыратын шешім ізделеді;
5. **Бос қалдыру** – мәселе уақытша кейінге шегеріледі.

Медициналық менеджмент үшін ең тиімді тәсіл – ынтымақтастық пен келісім. Бұл әдістер ұйым ішіндегі тұрақтылықты сақтауға, қызмет сапасын төмендетпей, әр қызметкердің құқығын қорғауға мүмкіндік береді.

6. Іскерлік сөйлесу мен келіспеушіліктерді басқарудың өзара байланысы

Іскерлік сөйлесу – басқарудағы кез келген қақтығысты тиімді шешудің басты құралы. Тиімді коммуникация келіспеушіліктердің алдын алады, ал дұрыс жүргізілген келіссөздер жанжалдарды бейбіт жолмен реттейді.

Денсаулық сақтау саласында бұл – пациенттердің құқықтарын қорғау, медицина қызметкерлерінің кәсіби ынтымақтастығын сақтау және ұйым беделін нығайту үшін ерекше маңызды.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Іскерлік сөйлесу процесі» сызбасы
- «Келіспеушіліктердің түрлері мен басқару әдістері» кестесі
- Медициналық мекемедегі жанжал жағдайының мысалдық диаграммасы

5. Әдебиет: Н 3 ; Қ 1,6.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Іскерлік сөйлесудің негізгі ерекшеліктерін атаңыз.
2. Медициналық мекемелердегі басқарушылық келіспеушіліктердің негізгі себептері қандай?
3. Келіспеушіліктердің түрлерін атап, мысал келтіріңіз.
4. Келіспеушіліктерді басқарудың ең тиімді әдісі қайсы және неге?

№11 дәріс

1. Тақырыбы: Жауапкершілік психологиясы. Қолбасшының әлеуметтік жауапкершілігі

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – жауапкершіліктің психологиялық негіздерін, оның тұлғаның мінез-құлқы мен кәсіби қызметіне ықпалын талдау. Сонымен қатар басқарушы тұлғаның (қолбасшының) әлеуметтік жауапкершілігінің мәнін ашу, денсаулық сақтау саласында басқарушылық жауапкершіліктің маңызын көрсету.

3. Дәріс тезистері: 1. Жауапкершілік психологиясының мәні

Жауапкершілік – тұлғаның өз іс-әрекетінің нәтижелерін саналы түрде мойындауы, міндеттерді орындауға деген ішкі дайындығы. Психологияда жауапкершілік моральдық-этикалық категория ретінде ғана емес, сонымен бірге мотивациялық-құндылық жүйенің негізгі бөлігі ретінде қарастырылады.

Жауапкершіліктің психологиялық құрамдастары:

- **Саналық** – іс-әрекеттің салдарын алдын ала болжай алу;
- **Еріктік** – шешім қабылдап, оны жүзеге асырудағы табандылық;
- **Эмоциялық** – борыш сезімі, ар-ұждан, кінә мен ұят сезімдері;
- **Әлеуметтік** – қоғам алдындағы міндеттерді сезіну.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 14 беті

Жауапкершілік адамның кәсіби қызметінде өзін-өзі реттеу механизмі ретінде көрінеді. Әсіресе медицина саласында бұл фактор пациент өмірі мен денсаулығына тікелей әсер етеді.

2. Қолбасшы және жауапкершілік

Қолбасшы (басқарушы, жетекші) – ұйымның стратегиялық бағыт-бағдарын айқындайтын, шешім қабылдайтын тұлға. Оның басты ерекшелігі – тек кәсіби біліктілік ғана емес, сонымен қатар жоғары деңгейдегі әлеуметтік жауапкершілік.

Қолбасшының жауапкершілігі мына бағыттарда көрінеді:

1. **Ұйым алдындағы жауапкершілік** – жоспарланған міндеттердің орындалуын қамтамасыз ету;
2. **Қызметкерлер алдындағы жауапкершілік** – әділдік, кәсіби қолдау, еңбек жағдайын қамтамасыз ету;
3. **Қоғам алдындағы жауапкершілік** – денсаулық сақтау сапасын арттыру, әлеуметтік сенімді сақтау;
4. **Пациент алдындағы жауапкершілік** – қауіпсіз, сапалы, қолжетімді медициналық көмек көрсету.

3. Әлеуметтік жауапкершілік түсінігі

Әлеуметтік жауапкершілік – тұлғаның немесе ұйымның қоғам алдындағы міндеттерін орындау қабілеті мен дайындығы. Басқарушы үшін бұл ұғым жеке кәсіби парызбен қатар, ұйымның корпоративтік мәдениетінің негізгі құндылығы болып табылады.

Қолбасшының әлеуметтік жауапкершілігінің аспектілері:

- **Этикалық аспект** – адалдық, ашықтық, әділ шешім қабылдау;
- **Құқықтық аспект** – заңдар мен кәсіби стандарттарды сақтау;
- **Экономикалық аспект** – ресурстарды тиімді пайдалану, қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету;
- **Әлеуметтік-гуманистік аспект** – қоғамның әл-ауқатына, адам өмірінің сапасына үлес қосу.

4. Денсаулық сақтау саласында жауапкершіліктің ерекшелігі

Медицинадағы жауапкершілік ерекше салмақты, себебі ол адам өмірімен тікелей байланысты. Басқарушының кез келген шешімі – кадр саясаты, ресурстарды бөлу, стандарттарды енгізу – пациенттің денсаулығына әсер етеді. Сондықтан қолбасшының әлеуметтік жауапкершілігі кәсіби этикамен, медициналық деонтологиямен, гуманистік құндылықтармен біте қайнасып жатады.

5. Жауапкершілікті қалыптастыру жолдары

- Жетекшінің жеке тұлғалық қасиеттерін дамыту (адалдық, батылдық, сенімділік);
- Ұжымда корпоративтік мәдениетті нығайту;
- Қызметкерлердің кәсіби жауапкершілігін арттыруға бағытталған оқыту жүйесі;
- Әлеуметтік есептілік пен қоғамдық бақылауды қамтамасыз ету.

Қорытынды:

Жауапкершілік психологиясы – басқару ісінің іргетасы. Әлеуметтік жауапкершілікті мойындайтын қолбасшы ғана сенімді, тұрақты және нәтижелі ұйым құра алады. Денсаулық сақтау саласында мұндай жауапкершілік адамдардың өмір сапасын арттырудың басты кепілі болып табылады.

4. Иллюстрациялық материал:

- «Жауапкершілік психологиясының құрылымы» диаграммасы
- Қолбасшының әлеуметтік жауапкершілік бағыттары (ұйым – қызметкер – қоғам – пациент) сызбасы
- Медициналық мекемелердегі әлеуметтік жауапкершілік мысалдары (ISO стандарттары, аккредитация)

5. Әдебиет: Н 2 ; Қ 5,6.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Жауапкершілік психологиясының негізгі құрамдастарын атаңыз.
2. Қолбасшының әлеуметтік жауапкершілігі қандай бағыттарда көрінеді?
3. Денсаулық сақтау саласында әлеуметтік жауапкершілік неге ерекше маңызға ие?
4. Басқарушының жауапкершілігін арттырудың қандай жолдарын білесіз?

ONȚŪSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 15 беті

№12 дәріс

1. Тақырыбы: ҚР денсаулық сақтауында менеджменттің ерекшеліктері және дамуы.

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты – Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау жүйесінде менеджменттің қалыптасу ерекшеліктерін, тарихи даму кезеңдерін және қазіргі заманғы даму бағыттарын талдау. Сондай-ақ денсаулық сақтау саласында қолданылатын басқарушылық тәсілдер мен олардың ұлттық деңгейдегі ерекшеліктерін айқындау.

3. Дәріс тезистері: 1. ҚР денсаулық сақтауындағы менеджменттің қалыптасуы

Қазақстан тәуелсіздік алғаннан кейін денсаулық сақтау жүйесі түбегейлі өзгерістерді бастан өткерді.

Кеңес дәуірінен мұра болып қалған орталықтандырылған, бюрократиялық жүйе нарықтық қатынастар жағдайында тиімділігін жоғалта бастады. Осыған байланысты жаңа басқару тетіктерін енгізу қажеттілігі туындады.

1990–2000 жж.:

- Денсаулық сақтау саласында алғашқы реформалар басталды;
- Мемлекеттік және жеке меншік медициналық ұйымдар қатар дами бастады;
- Басқаруда жаңа экономикалық тетіктер (ақылы қызмет, медициналық сақтандыру) пайда болды.

2000–2010 жж.:

- «Саламатты Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы қабылданды;
- Медициналық қызмет сапасын бағалау, стандарттау жүйесі енгізілді;
- Аккредитация институты қалыптасты.

2010 жылдан бері:

- Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі (МӘМС) енгізілді;
- Мемлекеттік-жекешелік әріптестік жобалары жүзеге аса бастады;
- Халықаралық стандарттарға (JCI, ISO) сәйкес сапа менеджменті жүйесі енгізілуде.

2. ҚР денсаулық сақтауындағы менеджменттің ерекшеліктері

- **Әлеуметтік бағдарлылығы** – денсаулық сақтау жүйесі бірінші кезекте халық денсаулығын қорғауға бағытталған.
- **Мемлекеттік реттеудің жоғары деңгейі** – қаржыландыру көздерінің негізгі бөлігі мемлекеттік бюджеттен және МӘМС қорынан бөлінеді.
- **Аралас меншік үлгісі** – мемлекеттік және жеке меншік ұйымдар қатар қызмет атқарады.
- **Сапа менеджментінің енгізілуі** – медициналық көмектің сапасын бағалау ұлттық стандарттар мен халықаралық тәжірибеге негізделеді.
- **Кадрлық менеджменттің рөлі** – медициналық кадрлардың тапшылығы және олардың кәсіби дамуын басқару ерекше назарда.
- **Инновациялық менеджмент** – цифрлық денсаулық сақтау (e-Health), электрондық құжат айналымы, телемедицина кеңінен қолданысқа енуде.

3. Дамудың қазіргі тенденциялары

1. **Цифрландыру:** Электрондық денсаулық паспорттары, ақпараттық жүйелер (DAMUMED, HIS).
2. **МӘМС жүйесі:** Қаржыландырудың жаңа үлгісі, халықтың сақтандыру жүйесіне қатысуы.
3. **Сапа мен қауіпсіздік:** Медициналық ұйымдардың ұлттық және халықаралық аккредитациядан өтуі.
4. **Қоғамдық денсаулық сақтау менеджменті:** Профилактикаға, салауатты өмір салтын насихаттауға, аурулардың алдын алуға бағытталған саясат.
5. **Инвестициялық менеджмент:** Мемлекеттік-жекешелік әріптестік (МЖӨ) негізінде жаңа медициналық нысандар салу.
6. **Кадрлық менеджмент:** Медицина қызметкерлерін ынталандыру, үздіксіз кәсіби даму, халықаралық тәжірибе алмасу.

4. ҚР денсаулық сақтау менеджментінің дамуындағы мәселелер

- Аймақтар арасындағы теңсіздік (қалалық және ауылдық медицина);
- Қаржыландырудың жеткіліксіздігі;

ONȚÜSTİK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Шұғыл медицина және мейіргір ісі кафедрасы		57/11 ()
Мейіргір ісіндегі менеджмент және сапа пәнінен дәріс кешені		16 беттің 16 беті

- Жоғары білікті кадрлардың жетіспеуі;
- Ұйымдастырушылық-басқарушылық шешімдердің тиімділігі төмен жағдайлар.

5. Болашақ даму бағыттары

- Қызмет сапасын халықаралық стандарттарға сәйкестендіру;
- Инновациялық технологиялар мен жасанды интеллектіні қолдану;
- Халықаралық серіктестік пен тәжірибе алмасуды кеңейту;
- Әлеуметтік жауапкершілігі жоғары менеджментті қалыптастыру;
- Пациентке бағдарланған медициналық қызметті күшейту.

Қорытынды:

Қазақстан Республикасында денсаулық сақтау менеджменті біртіндеп әкімшілік-бұйрықтық үлгіден стратегиялық, инновациялық және сапаға бағытталған жүйеге көшуде. Бұл үдерістің табысты болуы – басқарушылардың кәсіби құзыреттілігіне, тиімді менеджмент әдістерін қолдануына және халықаралық тәжірибеге бейімделуіне тікелей байланысты.

4. Иллюстрациялық материал:

- ҚР денсаулық сақтау менеджментінің даму кезеңдері (хронологиялық кесте);
- МӘМС жүйесінің құрылымдық сызбасы;
- Медициналық ұйымдарда сапа менеджментін енгізу үлгісі.

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Мейіrbике ісіндегі менеджмент : оқу құралы / К. Ш. Сыздыкова [т. б.]. - Қарағанды : АҚНҰР, 2019. - 246 б. с
2. Хамзина, Н. К. Менеджмент в сестринском деле: учеб. пособие 2-е изд. – Алматы : Эверо, 2015. – 196 с.
3. Дәріс кешені «Мейіrbике ісіндегі менеджмент» пәні бойынша: дәріс кешені Мейіrbике ісі кафедрасы анестезиология және реаниматология курсымен. – Шымкент : ОҚМФА, 2015. – 42бет.

Қосымша:

1. Дәлелді мейіргір ісін енгізу, мейіргір ісіндегі жобалық менеджмент : оқу-әдістемелік құралы / А. А. Сейдахметова [және т.б.]. - Шымкент : ОҚМА, 2025. - 70 б.
2. Внедрение сестринского дела, основанного на фактических данных, управление проектами в сестринском деле : учебно-методическое пособие / А. А. Сейдахметова [и др.]. - [б. м.] : ЮКМА, 2025. - 75 с.
3. Сыздыкова, К. Ш. Менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, А. Р. Рыскулова, Ж. С. Тулебаев. - Алматы : ИП Изд-во "Акнұр", 2015. - 236 с
4. Сестринские технологии. Ч.1 : учебное пособие / А. Каныбеков [и др.]. - 2-е изд., перераб. - Алматы : TechSmith, 2024. - 304 с
5. Гриффин, Р. Менеджмент = Management : оқулық / Р. Гриффин ; Қаз.тіл.ауд. Г.А. Абдуллина [және т.б.]. - 12- басылым. - Алматы : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 768 б. с. : сур.-(Рухани жаңғыру)

Денсаулық сақтаудағы менеджмент : дәрістік топтама / Ж. С. Төлебаев [ж/б.]. - Алматы : АҚНҰР, 2016. - 258 бет. с

6. Бақылау сұрақтары:

1. ҚР денсаулық сақтау менеджментінің тарихи даму кезеңдерін атаңыз.
2. Денсаулық сақтау жүйесіндегі менеджменттің негізгі ерекшеліктері қандай?
3. Қазіргі кезеңдегі даму тенденцияларына мысал келтіріңіз.
4. Болашақта ҚР денсаулық сақтау менеджментінің қандай бағытта дамуы ықтимал?