

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025
Дәріс кешені		24 беттің 1 беті

ДӘРІС КЕШЕНІ

Пәні: «Медициналық көмек көрсету сапасын сараптау»

Пән коды: МККСС 4303

ББ шифры мен атауы: 6В10111 «Қоғамдық денсаулық»

Оқу сағаты/кредит көлемі: 150 сағат / 5 кредит

Оқу курсы мен семестрі: 4 курс, 7 семестр

Дәріс (сағат саны): 10 сағат

Шымкент, 2025 жыл

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN

MEDISINA

AKADEMIASY

«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ



SOUTH KAZAKHSTAN

MEDICAL

ACADEMY

АО «Южно-Казakhstanская медицинская академия»

«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы

Дәріс кешені

58-12-2025

24 беттің 1 беті

Дәріс кешені «Медициналық көмек көрсету сапасын сараптау» пәнінің жұмыс оқу бағдарламасына (силлабус) сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды

Хаттама № _____ « _____ » _____ 2025 ж.

Кафедра меңгерушісі: м.ғ.к., қауым профессор _____ Сарсенбаева Г.Ж.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

№1 дәріс

1.Тақырыбы: Кіріспе. Медициналық көмектің сапасы туралы түсінік.

2. Мақсаты: білім алушыларға медициналық көмектің сапасы ұғымын, оның құрылымдық элементтерін, бағалау критерийлерін және сапаны қамтамасыз ету жүйесінің маңызын түсіндіру.

3. Дәріс тезистері:

Қазіргі таңда қоғам дамуының негізгі көрсеткіштерінің бірі — халық денсаулығының деңгейі. Ал денсаулық сақтау жүйесінің басты міндеті — сапалы, қолжетімді және тиімді медициналық көмек көрсету.

Медициналық көмектің сапасы (МКС) — бұл медициналық қызметтердің халықтың денсаулығын жақсартуға, аурулардың алдын алуға және өмір сапасын арттыруға бағытталған тиімділігін сипаттайтын негізгі көрсеткіш. Медициналық көмектің сапасы туралы түсінік

Медициналық көмектің сапасы — бұл науқасқа көрсетілген медициналық көмектің қазіргі ғылыми дәлелдемелерге (evidence-based medicine) және қолданыстағы стандарттарға сәйкестігі, сондай-ақ пациенттің қауіпсіздігі мен қанағаттанушылығын қамтамасыз ету дәрежесі.

Сапа тек медициналық араласудың нәтижесімен ғана емес, оның жүргізілу процесімен және жүйенің ұйымдастырылуымен де анықталады.

Медициналық көмектің сапасының негізгі компоненттері

Қолжетімділік — әрбір азаматтың қажетті медициналық көмекке уақтылы және тең дәрежеде қол жеткізу мүмкіндігі.

Тиімділік — қолданылған медициналық іс-шаралардың аурудың алдын алуға, емдеуге немесе оңалтуға нақты әсері болуы.

Қауіпсіздік — медициналық көмек көрсету барысында пациентке зиян келтірмеу.

Үздіксіздік — науқастың бүкіл емдеу кезеңінде бірізді және үйлесімді көмек алуы.

Қанағаттанушылық — пациенттің медициналық көмек сапасы мен қызмет көрсету мәдениетіне субъективті бағасы.

Экономикалық тиімділік — ресурстарды оңтайлы пайдалану және нәтижеге жету үшін шығынның негізділігі.

Медициналық көмектің сапасын бағалау критерийлері

Сапаны бағалау үш деңгейде жүргізіледі:

**Бағалау
деңгейі**

Сипаттамасы

Мысал

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

Бағалау деңгейі	Сипаттамасы	Мысал
Құрылымдық	Материалдық-техникалық база, кадрлар, нормативтік база	Құрал-жабдықтар, мамандар біліктілігі
Процестік	Диагностика мен емдеу процесінің стандарттарға сәйкестігі	Протоколдарды сақтау
Нәтижелік	Ем нәтижесі, асқыну деңгейі, пациенттің қанағаттануы	Өлім-жітім, асқыну пайызы

Медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету жүйесі

Медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету — бұл мемлекеттік, ведомстволық және мекемелік деңгейде жүргізілетін ұйымдастырушылық, әдістемелік және бақылау шараларының жиынтығы.

Қамтамасыз ету жүйесіне кіреді:

Клиникалық хаттамалар мен стандарттарды енгізу

Ішкі және сыртқы сапаны бақылау

Аккредитация және лицензиялау

Пациент қауіпсіздігі бағдарламалары

Медициналық қателердің алдын алу жүйесі

Қазақстан Республикасындағы сапаны қамтамасыз ету саясаты

Қазақстанда медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету ҚР «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексімен, сондай-ақ Денсаулық сақтау министрлігінің бұйрықтары мен сапа стандарттарымен реттеледі.

Мысалы:

№ ҚР ДСМ-162 бұйрығы (2020 ж.) — Денсаулық сақтау ұйымдарында сапа менеджменті жүйесін енгізу туралы

№ ҚР ДСМ-ҚР-240 бұйрығы — Медициналық көмектің сапасын ішкі бақылау қағидалары туралы

Қорытынды

Медициналық көмектің сапасы — денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін айқындайтын басты фактор.

Сапалы көмек — бұл кәсіби біліктілік, заманауи технологиялар, науқастың сенімі және үздіксіз жетілдіру нәтижесі.

Сапаны арттыру — медициналық ұйымдардың стратегиялық басымдығы болуы тиіс.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (10 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары (кері байланыс):

1. Медициналық көмектің сапасы дегеніміз не?
2. Сапаның негізгі компоненттерін атаңыз.

ÖNTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

3. Медициналық көмектің сапасын бағалау қандай деңгейлерде жүргізіледі?
4. «Қауіпсіздік» және «Қолжетімділік» ұғымдарының айырмашылығы неде?
5. Медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету жүйесінің негізгі элементтерін атаңыз.
6. Қазақстан Республикасында медициналық көмектің сапасын реттейтін қандай нормативтік құжаттарды білесіз?

№2 дәріс

1. Тақырыбы: Нормативтік-құқықтық база және сапа стандарттары.

2. Мақсаты: білім алушыларға Қазақстан Республикасында медициналық көмектің сапасын қамтамасыз етудің нормативтік-құқықтық негіздерін және сапа стандарттарының құрылымын, мазмұнын түсіндіру.

3. Дәріс тезистері:

Медициналық көмектің сапасын арттыру — денсаулық сақтау жүйесінің басты стратегиялық бағыты.

Сапаны қамтамасыз ету үшін нақты нормативтік-құқықтық база, медициналық стандарттар және сапа менеджменті жүйесі қажет.

Бұл құжаттар медициналық ұйымдардың қызметін реттеп, халықтың денсаулығын қорғауға бағытталған бірыңғай саясатты қамтамасыз етеді.

Медициналық көмектің сапасын реттейтін негізгі нормативтік-құқықтық актілер

Қазақстан Республикасында медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету келесі негізгі құжаттармен реттеледі:

1) ҚР Конституциясы (1995 ж.)

Азаматтардың денсаулығын қорғау және медициналық көмек алу құқығын бекітеді (29-бап).

2) ҚР Кодексі «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» (07.07.2020 ж. №360-VI)

Денсаулық сақтау саласының негізгі принциптері мен ұйымдастыру қағидалары.

Медициналық көмектің сапасын бағалау мен бақылаудың құқықтық негізі.

Пациенттердің құқықтары мен міндеттері.

Медициналық ұйымдардың жауапкершілігі.

3) ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің нормативтік бұйрықтары

Мысалы:

№ ҚР ДСМ-162/2020 — Медициналық ұйымдарда сапа менеджменті жүйесін енгізу туралы.

№ ҚР ДСМ-ҚР-240/2020 — Медициналық көмектің сапасын ішкі бақылау қағидалары туралы.

№ ҚР ДСМ-ҚР-180/2020 — Денсаулық сақтау ұйымдарын аккредитациядан өткізу ережелері.

ONTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

№ ҚР ДСМ-ҚР-172/2020 — Пациенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету қағидалары.

4) Халықаралық құжаттар

Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (ДДҰ) сапа бойынша ұсынымдары.
ISO 9001:2015 стандарты — сапа менеджменті жүйесінің халықаралық моделі.
OECD және Joint Commission International (JCI) аккредитация стандарттары.

3. Медициналық көмектің сапа стандарттарының мәні

Сапа стандарты — бұл медициналық қызмет көрсету кезінде орындалуға тиіс талаптар мен көрсеткіштер жүйесі.

Стандарттар медицина қызметкерлері мен ұйымдары үшін ортақ және міндетті болып табылады.

Медициналық көмектің сапасын басқару және бақылау жүйесі

Сапаны басқару жүйесі (СБЖ) үш деңгейде жүзеге асырылады:

Мемлекеттік деңгей — ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, Медициналық және фармацевтикалық бақылау комитеті.

Аймақтық деңгей — облыстық, қалалық денсаулық сақтау басқармалары.

Мекемелік деңгей — әрбір медициналық ұйым ішкі бақылау және өзін-өзі бағалау жүргізеді.

Ішкі сапаны бақылау және бағалау құралдары

Ішкі аудит және мониторинг жүргізу

Пациенттердің шағымдарын талдау

Асқыну, өлім-жітім жағдайларын сараптау

Қызметкерлердің кәсіби құзыреттілігін бағалау

Сапа көрсеткіштері бойынша есеп беру

Медициналық көмектің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері

Нәтижелік көрсеткіштер — емдеу нәтижесі, өлім-жітім, асқыну, қайта түсу.

Процестік көрсеткіштер — стандарттар мен хаттамаларды сақтау деңгейі.

Құрылымдық көрсеткіштер — кадрлық және материалдық қамтамасыз етілу.

Пациенттің қанағаттану көрсеткіші.

Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) негізгі қағидалары (ISO 9001)

Клиентке (пациентке) бағытталу

Көшбасшылық және жауапкершілік

Қызметкерлердің қатысуы

Процестік тәсіл

Үздіксіз жетілдіру

Деректер мен талдау негізінде шешім қабылдау

Өзара тиімді серіктестік орнату

4. Иллюстрациялық материал: презентация (13 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Медициналық көмектің сапасын реттейтін негізгі құқықтық құжаттарды атаңыз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

2. «Сапа стандарты» ұғымына анықтама беріңіз.
3. Медициналық сапа стандарттарының қандай түрлері бар?
4. ISO 9001 стандартының негізгі қағидалары қандай?
5. Ішкі сапаны бақылау қандай деңгейде жүргізіледі?
6. Қазақстан Республикасында сапаны қамтамасыз етуді жүзеге асыратын қандай мемлекеттік органдар бар?

№3 дәріс

1.Тақырыбы: Медициналық көмектің сапасына сараптама жасау әдістері мен ұйымдастыру

2. Мақсаты: Бұл дәрістің негізгі мақсаты — студенттерге медициналық көмек сапасын бағалаудың заманауи әдістері мен оны ұйымдастырудың негізгі принциптері туралы білім беру, сондай-ақ сапа менеджментінің деңгейін арттыруға бағытталған қазіргі заманғы сауықтыру жүйелерінің рөлі мен мәнін түсіндіру.

3. Дәріс тезистері:

Медициналық көмек сапасының негізгі анықтамасы мен маңызы

Медициналық көмек сапасы — бұл науқастың қажеттіліктеріне сай, ғылыми дәлелденген, тиімді, қауіпсіз және уақылы көрсетілетін медициналық қызмет.

Сапалы медициналық көмек — науқастың денсаулығына оң әсер ету, ауыртпалықты азайту, емдеу нәтижесін жақсарту және ресурстарды тиімді пайдалануға ықпал етеді.

2.2. Медициналық көмек сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері

Қауіпсіздік (қателіктер мен оқиғалардың азаюы);

Тиімділігі (дәлелденген стандарттарға сәйкестігі);

Науқасқа бағдарлануы (науқастың қажеттіліктері мен күтімін ескеру);

Уақылылығы (уақытында көмек көрсету);

Тиімділігі (ресурстардың тиімді пайдаланылуы);

Тең қолжетімділігі (әлеуметтік, географиялық, экономикалық шектеулерсіз көмек алу мүмкіндігі).

2.3. Сараптама жасаудың негізгі әдістері

Клиникалық-сараптамалық әдіс

— Емдеу процесінің дәлелденген стандарттарға сәйкестігін талдау;

— Науқастың жағдайы мен ем нәтижесінің сәйкестігін бағалау.

Статистикалық әдіс

— Морбидтілік, летальділік, емдеудің тиімділігі, қайта емделу жиілігі сияқты көрсеткіштерді талдау.

Науқастың пікірін зерттеу әдісі

— Сауалнамалар, интервью арқылы науқастың қанағаттану деңгейін бағалау.

Аудит әдісі

— Медициналық құжаттаманың сапасын, стандарттарға сәйкестігін тексеру;

— Ішкі және сыртқы аудит түрлері.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы Дәріс кешені		58-12-2025 24 беттің 1 беті

Бейнелеу (benchmarking)

– Басқа емдеу мекемелерімен салыстыру арқылы сапаны бағалау.

2.4. Медициналық көмек сапасын ұйымдастыру жүйесі

Мемлекеттік регулярирование: салықтық, лицензиялау, аккредитация механизмдері.

Ішкі сапа менеджмент жүйесі: әрбір емдеу мекемесінде сапа бойынша жауапты топтың құрылуы.

Халықаралық стандарттар: ISO 9001, JCI (Joint Commission International), WHO стандарттары.

Қатысушылар: медициналық қызметкерлер, науқастар, мемлекеттік органдар, қоғамдық ұйымдар.

2.5. Қазақстанда медициналық көмек сапасын бақылау

«Саулық сақтау жүйесін дамыту» мемлекеттік бағдарламасы;

Емдеу мекемелерінің аккредитациясы;

Сапа көрсеткіштері бойынша мониторинг жүргізу;

Электрондық денсаулық сақтау жүйесі (eHealth) арқылы деректерді жинау және талдау.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (14 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Медициналық көмек сапасының негізгі критерийлері қандай?
2. Клиникалық-сараптамалық әдіс нені қарастырады?
3. Сапа аудиті дегеніміз не және оның түрлері қандай?
4. Науқастың пікірін зерттеудің медициналық көмек сапасын бағалаудағы рөлі қандай?
5. ISO 9001 стандарты медициналық мекемелерге қалай қолданылады?
6. Қазақстанда медициналық көмек сапасын реттеудің қандай мемлекеттік механизмдері бар?
7. Сапа менеджмент жүйесін енгізу медициналық ұйым үшін қандай артықшылықтар береді?

№ 4 дәріс

1. Тақырыбы: Ақаулар мен кәсіби қателерді талдау

2. Мақсаты: Студенттерде халықтың денсаулық жағдайын сипаттайтын аса маңызды статистикалық индикаторлар ретінде сырқаттанушылық, мүгедектік және өлім көрсеткіштері туралы жүйелі түсінік қалыптастыру; осы көрсеткіштерді есептеуге және түсіндіруге, олардың арасындағы себеп-салдарлық байланыстарды анықтауға, оларды профилактикалық, диагностикалық және емдік іс-шаралардың тиімділігін бағалау үшін, сондай-ақ денсаулық сақтау саласындағы басқарушылық шешімдерді жоспарлау және қабылдау үшін пайдалануға үйрету.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

3. Дәріс тезистері: Сырқаттанушылық, мүгедектік және өлім-жітім көрсеткіштері денсаулық сақтаудың деңгейі мен құрылымын бағалау және денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін бақылау үшін кеңінен қолданылатын негізгі Медициналық-статистикалық құралдар болып табылады.

Аурушандық көрсеткіштері белгілі бір кезеңдегі популяциядағы әртүрлі аурулардың жиілігі мен таралуын көрсетеді. Олар бастапқы аурушандыққа (бірінші рет тіркелген жағдайлар), жалпы аурушандыққа (бастапқы және қайталанған жағдайларды қоса), сондай-ақ госпитальдық және патологиялық аурушандыққа бөлінеді. Бұл көрсеткіштер қай аурулардың жиі кездесетінін, қай жас және әлеуметтік топтардың ең жоғары тәуекелге ұшырайтынын және мақсатты алдын алу және емдеу шаралары қажет екенін анықтауға мүмкіндік береді. Мүгедектік көрсеткіштері мүгедектіктің ішінара немесе толық жоғалуына әкелетін аурулар мен жарақаттардың салдарын сипаттайды. Мүгедектік халықтың денсаулығындағы созылмалы қолайсыздықтың маңызды көрсеткіші ретінде қарастырылады және қоғамның экономикалық және әлеуметтік құрылымына әсер етеді. Ол уақытша, тұрақты немесе өмір бойы болуы мүмкін. Бұл көрсеткіштерді талдау медициналық көмектің сапасы мен уақтылығын бағалау, сондай-ақ оңалту және әлеуметтік бағдарламаларды жоспарлау үшін қажет. Өлім-жітім көрсеткіштері халық денсаулығының ең сезімтал және жалпыланған көрсеткіштері болып табылады. Оларға жалпы өлім-жітім, жас және жыныстық талдау, жеке себептерден болатын өлім-жітім (мысалы, жүрек-қан тамырлары аурулары, онкологиялық аурулар, жазатайым оқиғалар), нәресте және ана өлімі жатады. Алдын алуға болатын себептерден болатын өлім-жітімнің жоғары деңгейі профилактика мен медициналық көмекті ұйымдастырудағы кемшіліктерді білдіреді. Сырқаттанушылықты, мүгедектікті және өлімді кешенді талдау басым Медициналық және әлеуметтік проблемаларды анықтауға, алдын алу, ерте диагностика және емдеу шараларын әзірлеуге, сондай-ақ медициналық көмектің сапасын бағалауға мүмкіндік береді. Бұл көрсеткіштер демографиялық болжамдар жасауда, Денсаулық сақтау бағдарламаларын негіздеуде және денсаулық сақтау жүйесі деңгейінде басқару шешімдерінде қолданылады.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (15 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Ауру дегеніміз не және оның қандай түрлерін білесіз?
2. Бастапқы және жалпы аурудың айырмашылығы неде?
3. Популяциядағы ауру деңгейіне қандай факторлар әсер етуі мүмкін?
4. Мүгедектік көрсеткіші нені көрсетеді және ол денсаулық сақтау үшін неге маңызды?
5. Уақытша еңбекке жарамсыздық пен тұрақты мүгедектіктің айырмашылығы неде?
6. Ауру мен мүгедектік қалай байланысты?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025 24 беттің 1 беті	
Дәріс кешені		

№ 5 дәріс

1. Тақырыбы: Медициналық көмектің сапасына сараптама ұйымдастыру.

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты — медициналық көмек сапасын бағалау процесін тиімді ұйымдастыру принциптері мен механизмдері туралы білім беру; сараптаманың құқықтық, ұйымдық және әдіснамалық негіздерін түсіндіру; сондай-ақ мемлекеттік, ішкі және сыртқы сараптама жүйелерінің рөлі мен қызметін ашып көрсету.

3. Дәріс тезистері:

Сапа — науқастың қауіпсіздігі мен емнің тиімділігін қамтамасыз ететін негізгі кепіл.

Сараптама арқылы:

Қызмет көрсетудің стандарттарға сайлығы анықталады;

Ақаулар мен қателер уақытында анықталып, түзетіледі;

Ұйым ішінде сапа мәдениеті қалыптасады;

Науқас пен қоғамның сенімі артады.

2.2. Сараптаманы ұйымдастырудың құқықтық негіздері (Қазақстан Республикасы мысалында)

«Саулық сақтау және саулық сақтау жүйесін дамыту туралы» заңы;

Медициналық қызмет көрсетудің мемлекеттік стандарттары;

Еңбек кодексі, этикалық кодекстер;

ҚР Үкіметінің қаулылары (мысалы, сапа көрсеткіштерін бекіту туралы);

Халықаралық актілер мен стандарттар (WHO, ISO, JCI).

2.3. Сараптаманың түрлері

Ішкі сараптама (internal audit)

– Емдеу мекемесінің өзі жүргізеді;

– Сапа басқару бөлімі немесе сапа комиссиясы арқылы іске асады.

Сыртқы сараптама (external audit)

– Мемлекеттік органдар (Саулық сақтау министрлігі, аккредитациялық орталықтар) немесе халықаралық ұйымдар жүргізеді.

Науқастық сараптама

– Науқастың пікірі, сауалнама, кері байланыс арқылы жүргізіледі.

Арнайы сараптама

– Апатты оқиғалар, летальдық жағдайлар, этикалық даулар бойынша тағайындалады.

2.4. Сараптаманы ұйымдастырудың кезеңдері

Жоспарлау

– Мақсат, міндеттер, критерийлер, әдістер анықталады.

Дайындық

– Сарапшылар тобы құрылады, әдістемелік материалдар дайындалады.

Іске асыру

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

– Документтерді талдау, науқастармен/қызметкерлермен сұхбаттасу, бақылау жүргізу.

Нәтижелерді талдау

– Анықталған ақаулар, тенденциялар, ұсыныстар жасалады.

Есеп беру және түзету шаралары

– Есеп берілім әзірленеді, түзету шаралары жоспарланады және іске асырылады.

2.5. Сараптаманың әдістері мен құралдары

Медициналық құжаттаманы талдау;

Клиникалық аудит;

Кері байланыс сауалнамалары;

Науқас ағымын бақылау;

Электрондық денсаулық жүйесінен деректерді талдау (eHealth);

Көрсеткіштерге негізделген бағалау (KPI):

мысалы, диагноздың уақылы қойылуы, ем тиімділігі, қайта госпитализация деңгейі.

2.6. Сараптама нәтижелерін пайдалану

Емдеу мекемесінің даму жоспарына енгізу;

Персоналды оқыту/аттестациялау;

Клиникалық нұсқауларды жаңарту;

Мемлекеттік бақылау органдарына есеп беру;

Науқастарға ақпаратты мәлімдеу (ашықтық принципі).

2.7. Қазақстанда медициналық көмек сапасын сараптаудың ерекшеліктері

Емдеу мекемелерінің мемлекеттік аккредитациясы міндетті;

Сапа көрсеткіштерінің ұлттық жиынтығы бекітілген;

eHealth жүйесі арқылы науқас деректері орталықтандырылған түрде талданады;

Облыстық сапа орталықтары ішкі сараптаманы ұйымдастырады.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (12 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Медициналық көмек сапасын сараптаудың негізгі мақсаты қандай?
2. Ішкі және сыртқы сараптаманың айырмашылығы неде?
3. Сараптаманы ұйымдастырудың негізгі кезеңдері қандай?
4. Қазақстанда медициналық көмек сапасын реттеудің қандай құқықтық негіздері бар?
5. Сараптама үшін қандай әдістер мен құралдар қолданылады?
6. Сараптама нәтижелері медициналық ұйымның дамуына қалай ықпал етеді?
7. eHealth жүйесі сараптама процесіне қалай қатысады?

№6 дәріс

1.Тақырыбы: Сараптама жүргізу әдістемесі

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты — медициналық көмек сапасын бағалау кезінде қолданылатын сараптаманы жүргізудің ғылыми негізделген әдістемесін түсіндіру; сараптаманың кезеңдері, әдістері, құралдары, стандарттары мен нәтижелерді өңдеу тәсілдері туралы білім беру; студенттерді сапа сараптамасын жоспарлау мен іске асыруға дайындау.

3. Дәріс тезистері:

Сараптама әдістемесінің анықтамасы мен маңызы

Сараптама әдістемесі — медициналық көмек сапасын объективті, жүйелі және стандартталған түрде бағалауға арналған ғылыми-практикалық тәсілдер жиынтығы.

Әдістеме сараптаманың дәлдігін, сенімділігін, қайталануын қамтамасыз етеді.

Дұрыс әдістеме арқылы анықталған ақаулар нақты және түзетуге ыңғайлы болады.

2.2. Сараптаманың негізгі қағидаттары

Объективтілік — жеке пікірлер мен ықпалдан бос бағалау;

Жүйелілік — барлық кезеңдер стандартты түрде орындалуы;

Қолжетімділік — әдістеме түсінікті және қолдануға ыңғайлы болуы керек;

Науқасқа бағдарлану — сараптама науқастың қауіпсіздігі мен қанағатын қамтамасыз етуге бағытталған;

Үздіксіз жақсарту — сараптама тек бақылау емес, сонымен қатар даму құралы.

2.3. Сараптама жүргізудің кезеңдері

Мақсат пен міндеттерді анықтау

– Нені бағалау керек? (диагностика, ем тактикасы, қауіпсіздік, т.б.)

Әдістемені таңдау және әзірлеу

– Стандарттарға сәйкес критерийлер, көрсеткіштер, бағалау шкалалары әзірленеді.

Сарапшылар тобын құру

– Біліктілігі мен тәжірибесі бар мамандар (ішкі немесе сыртқы).

Деректерді жинау

– Медициналық құжаттама, интервью, бақылау, сауалнама, eHealth деректері.

Деректерді талдау

– Сәйкестік/сәйкессіздіктер анықталады, статистикалық өңдеу жүргізіледі.

Қорытынды мен ұсыныстар

– Анықталған ақаулар, түбірлік себептер, түзету шаралары.

Есеп беру және бақылау

– Есеп берілім рәсімделеді, іске асырылған шаралар қайта тексеріледі.

2.4. Сараптаманың негізгі әдістері

Клиникалық аудит — емдеу процесінің стандарттарға сәйкестігін тексеру;

Морбидтілік пен летальділікті талдау (M&M Conference);

Түбірлік себептерді талдау (RCA);

Науқас пікірін зерттеу (сауалнама, фокус-топтар);

Құжаттаманы талдау — медициналық карталар, емдеу жоспарлары;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025 24 беттің 1 беті	
Дәріс кешені		

Бейнелеу (benchmarking) — басқа мекемелермен салыстыру.

2.5. Бағалау құралдары мен критерийлер

Стандарттар мен клиникалық нұсқаулар (мысалы, ҚР Саулық сақтау министрлігі бекіткен);

Көрсеткіштер (KPI):

Диагноз қою уақыты,

Антибиотиктерді дұрыс тағайындау деңгейі,

Емнің тиімділігі (%),

Қайта госпитализация жиілігі,

Науқастың қанағаттану деңгейі.

Бағалау шкалалары: балдық жүйе, «иә/жоқ», Likert шкаласы.

2.6. Әдістеменің құқықтық және этикалық аспектілері

Науқас деректерінің конфиденциалдылығы сақталуы керек;

Сараптама науқастың келісімін талап етпейді, бірақ деректер анонимделуі тиіс;

Сарапшылар этикалық кодекстерге бағынуы керек;

Сараптама нәтижелері қызметкерлерді жазалау үшін емес, жүйені жақсарту үшін қолданылады.

2.7. Халықаралық тәжірибе (ISO, WHO, JCI)

ISO 9001: сапа басқару жүйесінің талаптары;

WHO: «Patient Safety Curriculum Guide»;

JCI (Joint Commission International): ауруханалардың халықаралық аккредитациясына арналған сараптама әдістемелері.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (15 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Сараптама әдістемесі дегеніміз не және оның маңызы қандай?
2. Сараптама жүргізудің негізгі кезеңдері қандай?
3. Клиникалық аудит пен түбірлік себептерді талдау арасында қандай айырмашылық бар?
4. Сараптама кезінде қандай бағалау көрсеткіштері (KPI) қолданылады?
5. Сараптаманың этикалық принциптері қандай?
6. WHO және JCI стандарттары қалай әсер етеді?
7. Сараптама нәтижелерін қалай пайдалану керек?
8. Медицинада ЖИ қолданумен байланысты қандай шектеулер мен қауіптер болуы мүмкін?
9. Медициналық болжамдардың дәлдігін жақсарту үшін корреляциялық-регрессиялық талдау мен ЖИ әдістерін қалай біріктіруге болады?

№7 дәріс

1. Тақырыбы: Медициналық көмек көрсетудегі типтік ақаулар мен қателіктер.

2. Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты — студенттерге медициналық көмек көрсету процесінде жиі кездесетін ақаулар мен қателіктердің түрлерін,

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025	
Дәріс кешені		24 беттің 1 беті

олардың себептері мен салдарын түсіндіру, сондай-ақ осы қателіктерді анықтау, талдау және алдын алу бойынша практикалық білім қалыптастыру.

3. Дәріс тезистері:

Негізгі ұғымдар

Ақау (дефект) — медициналық көмек көрсету процесінің мемлекеттік стандарттарға, клиникалық нұсқауларға немесе этикалық нормаларға сай келмеуі.

Кәсіби қателік — медициналық қызметкердің біліктілігіне, біліміне немесе міндеттеріне сәйкес келмейтін әрекеті немесе әрекетсіздігі, нәтижесінде науқасқа зиян келуі мүмкін немесе келген жағдай.

Медициналық оқиға (incident) — науқасқа зиян келтірмеген, бірақ қауіп тудырған жағдай.

Зиян келтіруші оқиға (adverse event) — науқасқа физикалық, психологиялық немесе әлеуметтік зиян келтірген оқиға.

Ескерту: Қателік — адам факторы, ал **ақау** — жүйелік немесе ұйымдастырулық мәселе болуы мүмкін.

2.2. Типтік ақаулар мен қателіктердің негізгі түрлері

1. Диагностикалық қателіктер

Дерттің белгілерін елемей немесе дұрыс бағаламау;

Зерттеу нәтижелерін қате түсіну;

Дер кезінде диагноз қоюдан бас тарту;

Бұрыс немесе кешіктірілген диагноз қою.

Мысал: Жүрек ауруын гастрит деп қате диагноз қою.

2. Емдеу тактикасындағы қателіктер

Дұрыс емес дәрі тағайындау (доза, ұзақтығы, көрсетілімі);

Қажетсіз немесе кешіктірілген хирургиялық араласу;

Антибиотиктерді ойын күшін елемей қолдану;

Емнің тиімсіздігіне назар аудармау.

3. Дәрі-дәрмек пен препараттармен байланысты қателіктер

Дәрінің атын немесе дозасын қате оқу;

Дәріні қате науқасқа беру;

Аллергиялық анамнезді елемей;

Дәрілердің үйлесімсіздігін ескермеу.

4. Коммуникациялық қателіктер

Науқасқа диагноз немесе ем тактикасы туралы толық ақпарат бермеу;

Брифинг/дебрифинг жүргізбеу (әсіресе операция алдында/кейін);

Ауысым ауыстыру кезінде ақпаратты толық бермеу (handover);

Тілдік/мәдени тосқауылдарды елемей.

5. Құжаттама ақаулары

Медициналық картада деректердің жоқтығы немесе қате болуы;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025	
Дәріс кешені		24 беттің 1 беті

Ем тағайындауларын қол қоюсыз қалдыру;

Тексеру нәтижелерін картада тіркемеу;

Электрондық құжатта колдан қойылған қолдың болмауы.

6. Инфекциялық қауіпсіздік бұзылыстары

Қолды дұрыс жуу ережелерін сақтамау;

Стерильділік ережелерін бұзу;

Вакцинацияға қарсы көрсеткіштерді елемеу.

7. Жедел көмек көрсетудегі кешігу

Жедел жағдайларда (инфаркт, инсульт, анафилаксия) уақытында әрекет етпеу;

Реанимация шараларын кешіктіру.

2.3. Ақаулар мен қателіктердің негізгі себептері

Жеке деңгейде: шаршау, стресс, білімнің жетіспеушілігі, ұқыпсыздық, өзіне сенімділіктің артық болуы.

Командалық деңгейде: нашар коммуникация, рөлдердің анық еместігі, бірлескен шешім қабылдаудың болмауы.

Ұйымдық деңгейде: жетіспейтін қызметкерлер, құрал-жабдықтардың жетіспеуі, қысқа уақыт, әлсіз басқару.

Жүйелік деңгейде: стандарттардың жетілмегендігі, құқықтық реттеудің әлсіздігі, мониторинг жүйесінің болмауы.

2.4. Ақаулар мен қателіктердің салдары

Науқас денсаулығына зиян (инвалидтілік, өлім);

Науқас пен қоғамның сенімінің төмендеуі;

Медициналық қызметкерлерге қарсы заңдық әрекеттер;

Емдеу мекемесінің репутациясына әсер;

Қосымша шығындар (қайта емдеу, сот шығындары).

2.5. Алдын алу мен түзету шаралары

Стандарттар мен клиникалық нұсқауларды қатаң орындау;

Командалық жұмыстың дағдыларын дамыту (TeamSTEPPS);

Ақпараттық жүйелерді (CPOE, eHealth) пайдалану;

Кері байланыс пен құпиялы есеп беру жүйесін қолдау;

Үздіксіз кәсіби білім беру (CME);

Қауіпсіз мәдениетті қалыптастыру — қате жасау қорқынышынсыз айтуға болатын орта.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (10 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Ақау мен қателіктің арасында қандай айырмашылық бар?

2. Диагностикалық қателіктердің негізгі себептері қандай?

3. Дәрі-дәрмекпен байланысты қателіктерді қалай алдын алуға болады?

4. Коммуникациялық қателіктер медициналық қауіпсіздікке қалай әсер етеді?

5. Ақаулардың ұйымдық себептерін атаңыз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025	
Дәріс кешені		24 беттің 1 беті

6. «Қауіпсіз мәдениет» дегеніміз не және оны қалай қалыптастыруға болады?

7. Типтік инфекциялық қауіпсіздік бұзылыстарына мысал келтіріңіз.

№8 дәріс

1.Тақырыбы: Дәрігерлік комиссия мен сапа жөніндегі комиссияның жұмысы (ҚЭК)

2.Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты — студенттерге медициналық ұйымдарда дәрігерлік комиссияның және сапа жөніндегі комиссияның қызметі, құзыреті, құрылымы және жұмыс ерекшеліктері туралы түсінік беру; командалық шешім қабылдау мен медициналық көмек сапасын ішкі бақылаудың маңызын ашып көрсету.

3. Дәріс тезистері:

Дәрігерлік комиссия (ДК)

Анықтамасы:

Дәрігерлік комиссия — медициналық ұйым ішінде күрделі клиникалық жағдайларды, летальдық оқиғаларды, ақауларды, науқастың қайта госпитализациясын, диспансерлік бақылау сұрақтарын және басқа да маңызды медициналық-ұйымдастырулық мәселелерді талқылауға және шешім қабылдауға арналған кеңесші орган.

Құрамы:

Бас дәрігер немесе оның орынбасары (төрайымы);

Бөлім меңгерушілері;

Жетекші дәрігерлер;

Медбикелердің бас маманы (қажет болса);

Бас эпидемиолог, бас фармаколог (мәселеге байланысты).

Негізгі міндеттері:

Ауыр немесе өте ауыр науқастардың ем тактикасын қарастыру;

Летальдық жағдайларды талдау (постморталдық конференция);

Ұзақ мерзімді емделіп жатқан науқастар туралы шешім қабылдау;

Диспансерлік есепке алу/шығару мәселелері;

Науқасты басқа мекемеге ауыстыруға ұсыныс беру;

Күмәнді этикалық жағдайларды қарастыру (мысалы, реанимацияға қарсы шешім).

Жұмыс тәртібі:

Апта сайын немесе қажет кезде отырыс өткізеді;

Әр отырысқа протокол жасалады;

Шешімдерге қол қою міндетті;

Шешімдер медициналық құжаттамаға енгізіледі.

2.2. Сапа жөніндегі комиссия (СЖК)

Анықтамасы:

Сапа жөніндегі комиссия — медициналық көмек көрсетудің сапасы мен қауіпсіздігін ішкі бақылау, ақаулар мен қателіктерді талдау, стандарттарға

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025 24 беттің 1 беті	
Дәріс кешені		

сайлықты бағалау және тиімді түзету шараларын ұсыну үшін құрылған ұйымдастырулық-сараптамалық орган.

Құрамы:

Бас дәрігер немесе сапа басқармасының бас маманы (төрайымы);

Бөлімдердің сапа жауапты қызметкерлері;

Бас медбике;

Медициналық статистик;

Құқықтық немесе этикалық маман (қажет болса).

Негізгі міндеттері:

Медициналық көмек сапасын бағалау (ішкі аудит);

Ақаулар мен медициналық оқиғаларды тіркеу және талдау;

Сараптама нәтижелері бойынша түзету шараларын әзірлеу;

Персоналды сапа стандарттары бойынша оқыту;

Мемлекеттік сапа көрсеткіштерін мониторингілеу;

Аккредитацияға дайындықты ұйымдастыру.

Жұмыс тәртібі:

Жоспарлы (мысалы, ай сайын) және жоспардан тыс (оқиға болған кезде) отырыстар;

Барлық талдаулар стандартталған әдістемелер (RCA, клиникалық аудит) бойынша жүргізіледі;

Әр отырысқа есеп берілім мен әрекет жоспары әзірленеді.

2.3. Екі комиссияның айырмашылығы мен өзара байланысы

Негізгі мақсаты

Науқастың клиникалық жағдайын шешу

Медициналық көмек сапасын жақсарту

Нәтижесі

Науқасқа арналған шешім

Жүйеге/процесске арналған ұсыныс

Фокус

Жеке науқас

Жүйе, процесс, стандарт

Құқықтық негізі

Емдеу мекемесінің ішкі ережесі, ҚР заңдары

Сапа басқару жүйесі, мемлекеттік стандарттар

Өзара әрекеттестік

СЖК ДК-ның қорытындыларын сапа көрсеткіштері ретінде пайдаланады

ДК СЖК-ның талдаулары негізінде клиникалық шешім қабылдайды

Маңызды: Екі комиссия да науқастың қауіпсіздігі мен сапалы көмек алуы үшін бірлесіп жұмыс істеуі тиіс.

2.4. Қазақстандағы құқықтық негіздер

«Саулық сақтау және саулық сақтау жүйесін дамыту туралы» ҚР Заңы;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025	
Дәріс кешені		24 беттің 1 беті

ҚР Саулық сақтау министрлігінің бұйрықтары (мысалы, медициналық ұйымдардың ішкі құрылымы туралы);
Медициналық көмек көрсетудің мемлекеттік стандарттары;
Институционалды аккредитация талаптары.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (12 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Дәрігерлік комиссияның негізгі міндеттері қандай?
2. Сапа жөніндегі комиссия қандай әдістерді қолданады?
3. Дәрігерлік комиссия мен сапа жөніндегі комиссияның айырмашылығы неде?
4. Летальдық жағдай туралы қорытынды кім жасайды?
5. Сапа комиссиясының құрамына кімдер енеді?
6. Екі комиссияның өзара әрекеттесуі неге маңызды?
7. Қазақстанда бұл комиссиялардың қызметі қандай құжаттармен реттеледі?

№9 дәріс

1.Тақырыбы: Сапа сараптамасындағы ақпараттық технологиялар

2.Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты — студенттерге медициналық көмек сапасын бағалау мен басқару процесінде ақпараттық технологиялардың (АТ) рөлі мен мүмкіндіктері туралы түсінік беру; заманауи электрондық жүйелердің, деректерді талдау әдістерінің және автоматтандырылған мониторинг құралдарының сапа сараптамасына әсерін көрсету.

3. Дәріс тезистері:

Ақпараттық технологиялардың медициналық сапа сараптамасындағы рөлі
Ақпараттық технологиялар — медициналық көмек сапасын нақты, уақылы, объективті бағалауға мүмкіндік беретін негізгі құрал. Олар:

Кателіктердің алдын алуға,
Ақауларды уақытында анықтауға,
Деректерді нақты талдауға,
Шешім қабылдауды қолдайтын аналитикалық құралдарды ұсынуға мүмкіндік береді.

2.2. Негізгі ақпараттық жүйелер мен платформалар

1. Электрондық денсаулық сақтау жүйесі (eHealth)

Қазақстанда «eHealth» — бүкіл ел бойынша медициналық деректерді біріктіретін орталықталған жүйе.

Сапа сараптамасындағы қызметі:

Науқас ағымын мониторингілеу;

Емнің стандарттарға сайлығын автоматты түрде тексеру;

Сапа көрсеткіштерін (KPI) нақты есептеу (мысалы, АГ/ДС диспансерлік бақылау деңгейі);

Ақаулар мен оқиғалар туралы деректерді жинау.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы Дәріс кешені		58-12-2025 24 беттің 1 беті

2. Электрондық медициналық карталар (ЭМК)

Науқастың барлық медициналық деректерін (анамнез, диагноз, ем, зерттеулер) бір жерде сақтау.

Артықшылықтары:

Құжаттама ақауларын азайтады;

Командалық жұмысты қолдайды (әр маман ақпаратқа қол жеткізе алады);

Сараптама кезінде тарихты толық қайта қарау мүмкіндігі.

3. Клиникалық ақпараттық жүйелер (CIS – Clinical Information Systems)

Диагноз қою, ем тағайындау, зертханалық нәтижелерді басқаруға арналған кешенді жүйелер.

Кейбір жүйелерде клиникалық шешім қабылдауды қолдау (CDSS – Clinical Decision Support System) модулі бар:

Дәрілердің үйлесімсіздігін ескертеді;

Стандарттарға сай емес әрекеттерді анықтайды.

4. Ақаулар мен оқиғаларды басқару жүйелері (Incident Reporting Systems)

Қызметкерлердің қауіпсіз, құпиялы түрде ақаулар туралы хабарлауына мүмкіндік береді.

Деректер автоматты түрде талданып, трендтер анықталады.

Мысал: «Қауіпсіз аурухана» модулі (eHealth ішінде) немесе халықаралық жүйелер (RiskMan, RL6:Risk).

5. Бизнес-аналитика және визуализация құралдары (BI – Business Intelligence)

Power BI, Tableau, Qlik сияқты құралдар арқылы:

Сапа көрсеткіштерін графиктер, карталар, дашбордтар түрінде көрсету;

Ауыспалы трендтерді уақытында анықтау;

Бөлімдер, ауруханалар, аймақтар бойынша салыстыру.

2.3. Деректерді талдаудың заманауи әдістері

Большие данные (Big Data) — ірі көлемдегі медициналық деректерді талдау арқылы сапа проблемаларын болжау.

Жасанды интеллект (AI) — диагнозды қате қою, дәріні қате тағайындау сияқты қателіктерді автоматты түрде анықтау.

Машинаны оқыту (Machine Learning) — науқастың қайта госпитализация қаупін болжау, емнің тиімділігін бағалау.

2.4. АТ-ның сапа сараптамасындағы артықшылықтары

- ☒ Деректердің нақтылығы мен толықтығы артады;
- ☒ Сараптама процесі автоматтандырылады, уақыт үнемделеді;
- ☒ Ақаулар уақылы анықталады, алдын алу шаралары оперативті қабылданады;
- ☒ Науқасқа бағдарланған көрсеткіштер (мысалы, қанағаттану деңгейі) сандық түрде өлшенеді;
- ☒ Мемлекеттік бақылау ыңғайлы және ашық болады.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы		58-12-2025 24 беттің 1 беті
Дәріс кешені		

2.5. Қазақстандағы практика: eHealth жүйесі

eHealth жүйесі арқылы:

Барлық науқастардың электрондық медициналық картасы бар;

Сапа көрсеткіштері автоматты түрде есептеліп, мемлекеттік мониторинг жүйесіне беріледі;

Ақаулар туралы есеп беру модулі қызметкерлерге ашық;

Аймақтық сапа орталықтары деректерді талдап, ұсыныстар жасайды.

Мысал: Егер диабетпен ауыратын науқас 6 ай бойы диспансерлік есепте болмаса, жүйе автоматты түрде ескерту береді — бұл сапа ақауы ретінде тіркеледі.

2.6. Кедергілер мен шешімдер

Персоналдың АТ-ға дағдысы жоқ

Үздіксіз оқыту, тренингтер

Жүйелердің бір-бірімен интеграцияланбауы

Бірыңғай техникалық стандарттарды енгізу

Деректердің сенімсіздігі

Деректерді реттеу, валидация құралдарын қолдану

Конфиденциалдылық қаупі

Киберқауіпсіздік шараларын күшейту

4. Иллюстрациялық материал: презентация (12 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Ақпараттық технологиялар сапа сараптамасын қалай жақсартарды?
2. eHealth жүйесінің сапа бақылауындағы рөлі қандай?
3. CDSS (клиникалық шешім қабылдауды қолдау жүйесі) не үшін қажет?
4. Ақауларды басқару жүйесінің маңызы неде?
5. Big Data мен AI медициналық сапа сараптамасында қалай қолданылады?
6. АТ-ны енгізудегі негізгі кедергілер қандай және оларды қалай жеңуге болады?
7. Қазақстандағы сапа көрсеткіштерін автоматты түрде қалай есептейді?

№10 дәріс

1.Тақырыбы: Пациенттердің сапасы мен қауіпсіздігін басқарудың заманауи тәсілдері

2.Мақсаты: Бұл дәрістің мақсаты — студенттерге науқастардың қауіпсіздігі мен медициналық көмек сапасын басқарудың әлемдік және ұлттық деңгейдегі заманауи тәсілдері туралы түсінік беру; халықаралық стандарттар мен технологиялық шешімдер негізінде қауіпсіз, тиімді және науқасқа бағдарланған медициналық қызмет көрсету жүйесін қалыптастыруға үйрету.

3. Дәріс тезистері:

Негізгі ұғымдар

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы	58-12-2025 24 беттің 1 беті	
Дәріс кешені		

Медициналық көмек сапасы — науқастың қажеттіліктеріне, ғылыми дәлелдерге және этикалық нормаларға сәйкес көрсетілетін қызмет.

Науқас қауіпсіздігі (patient safety) — медициналық көмек көрсету кезінде науқасқа зиян келтірмеу, қателіктерді болдырмау немесе олардың салдарын минималдай білу.

WHO анықтамасы: «Науқас қауіпсіздігі — медициналық қызмет көрсету кезінде зиянның болдырмай немесе оның ықтималдығын азайта білу.»

2.2. Заманауи басқару тәсілдерінің негізгі бағыттары

1. Науқасқа бағдарланған көмек (Patient-centered care)

Науқастың пікірі, құқықтары мен қажеттіліктері ең бірінші орында;

Қатысу: науқас ем тактикасын тандауға қатысады;

Коммуникация: түсінікті тілде, әділ және қол жетімді ақпарат беру.

2. Қауіпсіз мәдениет (Safety culture)

Қателіктерді жазалау емес, жүйені жақсарту мақсатында талдау;

Қызметкерлердің ашықтықпен қателік туралы хабарлауына ықпал ету (no-blame culture);

Командалық жауапкершілік пен өзара сенім.

3. Үздіксіз сапаны жақсарту (Continuous Quality Improvement, CQI)

PDCA циклі (Plan–Do–Check–Act) арқылы үнемі қайта қарау;

Кішігірім өзгерістер арқылы үлкен нәтиже алу;

Барлық қызметкерлердің қатысуы.

4. Клиникалық қауіпсіздік стандарттары

WHO Surgical Safety Checklist – операция алдында, кезінде, кейінгі тексеру;

Medication Reconciliation – дәрілерді түпнұсқаға сайластыру (госпитализация алдында/кезінде/шығарғанда);

Hand Hygiene Compliance – қолды гигиеналық тазалау ережелерін сақтау.

2.3. Халықаралық стандарттар мен сертификаттау жүйелері

JCI (Joint Commission International)

Халықаралық аккредитация; науқас қауіпсіздігіне 100% назар аударады

ISO 9001:2015

Сапа басқару жүйесі; медициналық мекемелерге де қолданылады

WHO Patient Safety Curriculum

Медициналық білім беру жүйесіне қауіпсіздік модулін енгізу

Accreditation Canada / ACHS (Австралия)

Науқас қатысуы мен қауіпсіздік индикаторларын бағалау

2.4. Ақпараттық технологиялардың рөлі

CDSS (Clinical Decision Support Systems) – дәрілердің үйлесімсіздігін, доза қателігін ескертеді;

eHealth / ЭМК – науқас деректерін толық және уақылы қол жеткізу;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы Дәріс кешені		58-12-2025 24 беттің 1 беті

AI & Machine Learning – қауіп тобын болжау (мысалы, сепсис, қайта госпитализация);

Мобильді қосымшалар – науқасқа еске салғыштар, сұрақтар, кері байланыс.

2.5. Науқастың белсенді қатысуын қамтамасыз ету

Науқасқа арналған білім беру материалдары (буклеттер, видеолар, онлайн-курстар);

Жеке кабинеттер – науқас өзінің медициналық деректерімен таныса алады;

Сауалнамалар мен кері байланыс жүйелері – қызмет сапасын бағалауға қатысу;

Науқас кеңесі – медициналық мекеменің дамуына ұсыныс беру.

2.6. Қазақстандағы заманауи тәжірибе

eHealth жүйесі арқылы науқас деректері орталықтандырылған;

Сапа көрсеткіштерінің ұлттық жиынтығы бекітілген (мысалы, АГ, ДС, онкология бойынша);

Ақаулар мен оқиғалар туралы құпиялы есеп беру модулі eHealth ішінде;

Ауруханалардың аккредитациясы JCI принциптеріне негізделген;

Науқас қанағатын бағалау – мемлекеттік көрсеткіш ретінде енгізілді.

2.7. Жаһандық трендтер (2025 жылға дейін)

Predictive analytics – қауіпті оқиғаларды алдын ала болжау;

Интероперабилділік – әртүрлі жүйелердің бір-бірімен интеграциялануы;

Цифрлық екінші пікір (digital second opinion) – телемедицина арқылы сенімділік арттыру;

Этикалық AI – жасанды интеллекттің шешімдерінің шынайылығы мен әділдігін қамтамасыз ету.

4. Иллюстрациялық материал: презентация (12 слайд қоса беріледі)

5. Әдебиет: 1- қосымшаны қараңыз.

6. Бақылау сұрақтары:

1. Науқас қауіпсіздігі мен сапа басқаруының арасында қандай байланыс бар?
2. «Қауіпсіз мәдениет» (safety culture) дегеніміз не және оны қалай қалыптастыруға болады?
3. WHO Surgical Safety Checklist қалай жұмыс істейді?
4. CDSS жүйесі науқас қауіпсіздігіне қалай ықпал етеді?
5. Науқастың белсенді қатысуы сапаны қалай арттырады?
6. JCI аккредитациясының негізгі талаптары қандай?
7. Қазақстанда науқас қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қандай заманауи шаралар қолданылады?

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру және қоғамдық денсаулық» кафедрасы Дәріс кешені		58-12-2025 24 беттің 1 беті

Қосымша 1

Ұсынылатын әдебиет:

Негізгі: Медик В. А. Общественное здоровье и здравоохранение : рук. к практическим занятиям: учеб. пособие / В. А. Медик, В. И. Лисицын, М. С. Токмачев. - 3-е изд. перераб. - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2024. - 496 с. Актуальные проблемы формулярной системы в медицинской организации : учебно-методические рекомендации / С. А. Ташимова [и др.]. - Шымкент, 2025. - 25 с. Medical law : textbook / Zh. U. Tlembaeva [et. al.]; ed. J. U. Tlembaeva. - Astana : Medet Group , 2024. - 196 p. Медицинское право : учебник / Ж. У. Тлембаева [и др.] ; ред. Ж. У. Тлембаева. - Астана : Medet Group , 2023. - 218 с. Медициналық құқық : оқулық / Ж. У. Тлембаева [және т.б.]. - Астана, 2023. - 214 б. Экономика здравоохранения : учебное пособие / под ред. М. Г. Колосницыной. - 2-е изд., перераб. и доп. ; М-во образования и науки РФ. Рек. ФГАУ "Фед. ин-т развития образования". - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2018. Касымова, Б. Т. Денсаулық сақтау экономикасы : оқу құралы / Б. Т. Касымова, Қ. М. Сисенғалиева, Л. К. Мағзумова. - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. с. Рахыпбеков, Т. К. Денсаулық сақтау саласындағы экономикалық талдау әдістері : оқу құралы / Т. К. Рахыпбеков. - Алматы : АҚНҰР, 2016. - 340 бет. Экономика здравоохранения: учебник / под ред. А. В. Решетникова. - 2-е изд., перераб. и доп. ; Мин-во образования и науки РФ. Рек. ГБОУ ВПО "Первый Мос. гос. мед. ун-т им. И. М. Сеченова. - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2015. - 192 с. Сыздыкова, К. Ш. Денсаулық сақтаудағы экономика мен маркетинг: дәрістік топтама / К. Ш. Сыздыкова, Ж. С. Төлебаев, А. А. Маукенова. - Алматы : АҚНҰР, 2015. - 214 б. Токкулиева, Б. Б. Денсаулық сақтаудағы экономика және қаржыландыру негіздері : оқу құралы / Б. Б. Токкулиева. - ; ОҚМФА Әдіст. Кеңес мәжілісінде бекіт. және баспаға ұсынған. - Алматы : Эверо, 2014. - 208 бет. С

Қосымша: Гриффин, Р. Менеджмент = Management : оқулық / Р. Гриффин ; Қаз.тіл. ауд. Г.А. Абдуллина [және т.б.]. - 12- басылым. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 768 б. с. : сур.-(Рухани жаңғыру). Общественное здоровье и здравоохранение, экономика здравоохранения. В 2 т. Т. 1 : учебник / М-во образования и науки РФ ; под ред. В. 3. Кучеренко. - ; Рек. ГБОУ ВПО "Первый Моск. гос. мед. ун-т им. И. М. Сеченова". - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2013. Общественное здоровье и здравоохранение, экономика здравоохранения. В 2 т. Т. 2 : учебник / М-во образования и науки ; под ред. В. 3. Кучеренко. - ; Рек. ГБОУ ВПО "Первый Моск. гос. мед. ун-т им. И. М. Сеченова". - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2013.

Электрондық ресурстар:

- Электронная библиотека ЮКМА - <https://e-lib.skma.edu.kz/genres>
- Республиканская межвузовская электронная библиотека (РМЭБ) – <http://rmebrk.kz/>
- Цифровая библиотека «Aknurpress» - <https://www.aknurpress.kz/>
- Электронная библиотека «Эпиграф» - <http://www.elib.kz/>
- Эпиграф - портал мультимедийных учебников <https://mbook.kz/ru/index/>



- ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/auth>
- информационно-правовая система «Зан» - <https://zan.kz/ru>
- Medline Ultimate EBSCO
- eBook Medical Collection EBSCO
- Scopus - <https://www.scopus.com/>