

Қазақстан Республикасы
Денсаулық сақтау министрлігі
Павлодар облысы әкімдігі
Павлодар облысы
Денсаулық сақтау басқармасының
Шаруашылық жүргізу құқығындағы
«Ақсу орталық ауруханасы»
Коммуналдық мемлекеттік кәсіпорны

Министерство здравоохранения
Республики Казахстан
Коммунальное государственное
предприятие на праве хозяйственного ведения
«Аксуская центральная больница»
Управления здравоохранения
Павлодарской области
Акмата Павлодарской области

140100, Павлодар обл., Ақсу қаласы,
Қамзин көшесі, 53
тел./факс (871837) 5-09-67

140100, г. Ақсу Павлодарской обл.,
ул. Камзина, 53
тел./факс (871837) 5-09-67



«Бекітемін»

ШЖҚ «Ақсу қ. қалалық
ауруханасы» КМК

Қ.С. Қабулов

2025 ж. «06» қаңтар

ЕМДЕЛУШІЛЕРГЕ ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ ЖӘНЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ (АУДИТ) ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ ШЖҚ «Ақсу қ. қалалық ауруханасы» КМК

1. Жалпы бөлім
2. Осы ереже ШЖҚ «Ақсу қаласының қалалық ауруханасы» КМК-да емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) қызметінің іс-шараларын ұйымдастыру тәртібін айқындайды.
3. Емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) - ұйым деңгейінде медициналық қызмет көрсету сапасын басқару бойынша қызметті жүзеге асыратын ШЖҚ «Ақсу қаласының қалалық ауруханасы» КМК-ның құрылымдық бөлімшесі.

1. Жалпы ережелер

Емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) Қазақстан Республикасының «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» 2009 жылғы 18 қыркүйектегі № 193-IV Кодексі (2016ж. 29.03-тегі өзгерістер мен толықтырулар), ҚР АПК 2020 жылғы 29 маусымдағы № 350-VI, пациенттердің құқығын қорғау және оларды қолдау мақсатында ҚР ДСӘМС 2020 жылғы 03 желтоқсандағы «Медициналық қызмет сапасының ішкі және сыртқы сараптамасын ұйымдасытру мен өткізу Қағидаларын бекіту туралы» №230/2020 бұйрығы негізінде құрылады.

Қызметтің міндеті пациенттердің құқықтарын іске асыруды және қолдауды қамтамасыз ету болып табылады.

Қызмет Адам мен азаматтың құқықтары мен бостандықтарының басымдығы, әділеттілік, гуманизм, азаматтар құқықтарының теңдігі қағидаттары негізінде жұмыс істейді.

- 1) Емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау қызметі медициналық көмектің сапасын басқару жөніндегі ұйымның қызметін мынадай бағыттар бойынша үйлестіреді: 1) пациенттердің проблемаларын (шағымдарын) олардың пайда болуына қарай және күнтізбелік 5 күннен аспайтын мерзімде, оларға сауалнама жүргізу арқылы пациенттердің медициналық қызметтердің деңгейі мен сапасына қанағаттану дәрежесін зерделей отырып шешу;
- 2) кадрлық және материалдық-техникалық ресурстардың жай-күйі мен оларды пайдалану тиімділігін бағалау;
- 3) пациенттерге медициналық көмек көрсету технологияларының денсаулық сақтау саласындағы белгіленген стандарттарға сәйкестігін бағалау (клиникалық аудит) және комиссиялық бағалауға жататын жағдайларды іріктеу;
- 4) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету қағидаларын сақтау;
- 5) жұмыстағы ақаулардың алдын алуға және жоюға бағытталған және медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін арттыруға ықпал ететін бағдарламалық іс-шараларды әзірлеу.

Қызмет функциялары:

- 1) жеке процестер мен жосықтарды бағалау, денсаулық сақтау саласындағы стандарттарды енгізу, ішкі индикаторларды қолдану бойынша денсаулық сақтау ұйымы бөлімшелері қызметінің тиімділігін талдау
- 2) ауруханаішілік комиссиялардың қызметін талдау
- 3) тиісті басқарушылық шешімдер қабылдау үшін талдау нәтижесінде анықталған проблемалар туралы ақпаратты денсаулық сақтау ұйымының басшылығына ұсыну
- 4) денсаулық сақтау ұйымының персоналын медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету мәселелері бойынша оқыту және әдістемелік көмек.
- 5) денсаулық сақтау ұйымы қызметкерлерінің пікірін зерделеу және ұйымда пациенттердің сапасын жақсарту және қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шаралар туралы персоналды хабардар ету.
- 6) медициналық қызметтердің сапасына пациенттердің өтініштерін қарау.

Пациенттердің өтініштері.

- 1) Пациенттердің проблемаларын (шағымдарын) олардың пайда болуына қарай және пациенттің қанағаттану дәрежесін зерделей отырып, күнтізбелік 5 күннен аспайтын мерзімде сол жерде шешу. Өтініште өтініш берушінің қолы болу керек. Шағым берген кезде іс-әрекетіне

шағым жасалып отырған субъектінің атауы немесе лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері мен талаптары көрсетіледі. Келіп түскен шағым келіп түскен күнінен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде бұл туралы өтініш берушіге хабарлана отырып, пациенттерді қолдау қызметіне жіберіледі

1. Өтініштерді қарау мерзімі

1. Қарау үшін өзге тұлғалардан ақпарат алу талап етілмейтін жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтініші пациенттерді қолдау қызметіне түскен күннен бастап күнтізбелік бес күннен аспайтын мерзімде қаралады.
2. Қарау үшін өзге тұлғалардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілетін пациенттің шағымы келіп түскен күнінен бастап күнтізбелік он күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады.
3. Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайларда, қарау мерзімі күнтізбелік отыз күннен аспайтын мерзімге ұзартылады, бұл туралы қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге хабарланады.
4. Шағымдарды қарау мерзімін директор (бас дәрігермен) немесе оның орынбасары ұзартады.

2. Өтініштерді қарау

Өтінішті қарау кезінде ішкі бақылау (аудит) қызметінің қызметкерлері жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, жеке және заңды тұлғалардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіруге бағытталған шараларды қабылдайды; Өтінішті зерделеу кезінде ішкі бақылау (аудит) қызметінің қызметкерлері Өтінішті тексеру үшін қажетті ұсынылған ақпаратты жинау және оның дұрыстығы үшін жауапты болады. Шағымдарға жүгіну жауапкершілігі емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) қызметіне, медициналық қызмет сапасы бойынша директордың орынбасарына, стационардың бас дәрігеріне, емхананың бас дәрігерінің емдеу жұмысы бойынша орынбасарына және медициналық ұйымның бөлім меңгерушілеріне жүктелген.

Шағымды қарауға шағымның нысанасына қатысы бар адамдар қатыспауға тиіс.

Өтінішті қарау аяқталғаннан кейін хаттама жасалады. Хаттама мен материалдар (бастапқы құжаттама, түсіндірме жазбалар және т.б.) ішкі бақылау (аудит) қызметіне, директордың медициналық қызметтердің сапасы жөніндегі орынбасарына және медициналық ұйымның басшысына талқылау және шаралар қабылдау үшін ұсынылады.

Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

- 1) өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;
- 2) осындай шешім қабылдауды негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылдайды;
- 3) өтініштің мәні бойынша түсінік беру туралы;
- 4) өтінішті қарауды тоқтату туралы.

Өз құзыреті шегінде қызмет:

- 1) пациенттердің шағымдарын объективті, жан-жақты және уақтылы, қажет болған жағдайда олардың қатысуымен қарауды қамтамасыз етеді;
- 2) пациенттердің бұзылған құқықтарын қалпына келтіруге бағытталған шараларды қабылдауға ;
- 3) пациенттерді олардың шағымдарын қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабардар етуге.

5. Пациенттердің шағымдарын қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылданады:

- 1) шағымды толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;
- 2) осындай шешім қабылдауды негіздей отырып, шағымды қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылдайды;
- 3) шағымның мәні бойынша түсінік беру туралы шешімдердің бірін қабылдайды.

Пациенттердің шағымдарына жауаптар.

Шағымдарға берілетін жауаптар Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасай отырып, мазмұны бойынша негізделген және дәлелді, мемлекеттік тілде немесе шағым тілінде болуға, арыз берушінің дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты деректерді қамтуға тиіс.

Қызмет мүшелерінің құқықтары мен міндеттері.

Қызмет мүшелері құқылы:

* шағымды қарау үшін қажетті ақпаратты сұрату және алу

Қызмет мүшелері міндетті:

- "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен және мерзімде пациенттердің шағымдарын қабылдау және қарау
- негізделген шешімдер қабылдау;
- қабылданған шешімдердің орындалуын бақылауды қамтамасыз ету;

- пациенттерге қабылданған шешімдер туралы жазбаша түрде немесе электрондық құжат түрінде хабарлау;
- оларға қатысты мәселені объективті шешуге мүдделілік білдірмейді деп пайымдауға негіз болған адамдарға тексеру жүргізуді жүктеу жағдайларын болғызбау;

пациенттердің шағымдарын тудыратын себептерді жою және жұмысты жетілдіру мақсатында қоғамдық пікірді зерттеу, сын-ескертпелерді, шағымдарды талдау және жалпылау

- 2) БАҚ мониторингін жүргізу,
- 3) кадрлық және материалдық-техникалық ресурстардың жай-күйі мен оларды пайдалану тиімділігін бағалау болып табылады;
- 4) пациенттерге медициналық көмек көрсету технологияларын денсаулық сақтау саласындағы белгіленген стандарттарға сәйкестігін бағалау (клиникалық аудит) және комиссиялық бағалауға жататын жағдайларды іріктеу
- 5) медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету қағидаларын сақтау, жұмыстағы ақаулардың алдын алуға және жоюға бағытталған және медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін арттыруға ықпал ететін бағдарламалық іс-шараларды әзірлеу.

Медициналық қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау медициналық көмек көрсету кезінде ақаулар анықталған кезде адамдарға немесе бөлімшелерге әкімшілік ықпал ету шараларын қолдануды, сондай-ақ лауазымдық міндеттерді, жұмыс жоспарларын сапалы орындағаны үшін сыйлықақы беру және бөлімшенің, тұлғаның қызметін бағалайтын негізгі көрсеткіштерді / индикаторларды жақсарту мүмкіндігін көздейді

1) Емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) қызметін ұйымдастыру тәртібі.

Емделушілерге қолдау көрсету және ішкі бақылау (аудит) қызметі орта және жоғары буын әкімшілерінен, сарапшы дәрігерлерден, эпидемиологтан, клиникалық фармакологтан, БАҚ мониторингі жөніндегі маманнан, ұйымның беделді мамандарынан құрылады.

Құрамы бірінші басшының бұйрығымен бекітіледі.

Денсаулық сақтау ұйымындағы пациенттерді қолдау және ішкі бақылау (аудит) жүйесі көп деңгейлі сипатқа ие: өзін-өзі бақылау, бөлімше басшысы деңгейіндегі бақылау, ауруханаішілік қызмет сарапшылары жүзеге асыратын бақылау.

Өзін-өзі бақылау деңгейінде медициналық көмектің сапасын сараптауды бөлімшенің дәрігері, бөлімшенің медбикесі (аудиттің бірінші деңгейі) жүзеге асырады.

Бөлімше деңгейінде медициналық көмектің сапасын бақылауды бөлімше меңгерушісі мен аға медбике (аудиттің екінші деңгейі) жүзеге асырады

Ұйымдастыру деңгейінде сапаны бақылауды сарапшылар жүзеге асырады. Олар, ең алдымен, ұйымдағы жалпы көмек сапасын қамтамасыз етудің құрылымдық тәсілін анықтайды (аудиттің үшінші деңгейі).

БАҚ мониторингі бойынша маман БАҚ мониторингін жүзеге асырады, БАҚ-та сөз сөйлеуді жоспарлайды.

Медициналық ұйымдағы медициналық көмектің сапасы дәрігерлер мен орта медицина қызметкерлерінің біліктілігімен, бөлімшелер мен қызметтердің жұмысын ұйымдастырумен, дәрілік және материалдық-техникалық қамтамасыз етумен, қаржы ресурстарымен, медициналық персоналдың пациенттер мен олардың туыстарына қатынасымен айқындалады.

2) Медициналық көмек сапасы сараптамасын жүргізу кезеңдері.

Медициналық қызмет сапасы сараптамасы кезеңдері:

1. Есептік және есептік құжаттаманы талдау Денсаулық сақтау субъектісі қызметінің белгілі бір жұмыс кезеңіндегі көрсеткіштерін, сондай-ақ халықтың денсаулық жағдайының республикалық және облыстық көрсеткіштерімен салыстырмалы талдау мақсатында жүргізіледі.
2. Жүргізілген емдеу-диагностикалық іс-шаралардың Денсаулық сақтау саласындағы белгіленген стандарттарға сәйкестігі мәніне егжей-тегжейлі ретроспективті немесе ағымдағы талдауды зерделеу арқылы клиникалық аудит жүргізу
3. медициналық ұйымның қызметіне азаматтардың негізделген өтініштерінің саны бойынша пациенттерге немесе олардың туыстарына сауалнама жүргізу арқылы көрсетілетін медициналық көмектің деңгейі мен сапасына азаматтардың қанағаттанушылық дәрежесін айқындау
4. Медициналық қызметтер көрсету сапасына сараптаманы талдау және қорыту
5. Сапаны сараптау бойынша анықталған кемшіліктерді жоюға және олардың алдын алуға бағытталған шараларды қабылдау.
6. Медициналық көмек көрсету процесінің сараптамасы аяқталған жағдайлар(ретроспективті) және ағымдағы сараптама бойынша жүргізіледі.

Диагностика және емдеу стандарттарының сақталуын бағалауға міндетті түрде стационарлық деңгейде:

- барлық өлім жағдайлары,
- ауруханаішілік инфекциялардың туындау фактілері,
- асқынулар, оның ішінде операциядан кейінгі асқынулар
- бір ай ішінде бір ауру бойынша қайта емдеуге жатқызу алдыңғы емдеудің сапасыз болуына байланысты ;
- Мерзімін ұзарту және қысқарту;
- Диагносттардың айырмашылығы;
- негізсіз емдеуге жатқызу;
- пациенттердің немесе олардың туыстарының шағымдарымен бірге жүретін жағдайлар.

Стационарда бас дәрігер, бөлімше меңгерушілері емделген жағдайлардың кемінде 5% - ына сараптама жүргізеді.

- Амбулаториялық-емханалық деңгейде барлық жағдайлар:
- 0-ден 5 жасқа дейінгі (қоса алғанда) балалардың үйде қайтыс болуы;
- Ана өлімі;
- еңбекке қабілетті жастағы адамдардың сырқаттан үйде қайтыс болуы;
- Онкологиялық аурулардың асқынған түрлері;
- Туберкулездің асқынған түрлері;
- еңбекке жарамды жастағы адамдардың мүгедектікке алғаш шығуы;
- МСАК деңгейінде басқарылатын жүктіліктің асқынулары;
- стационардан шыққаннан кейін пациенттерді бақылау (балалар үшін, әйелдер үшін босанғаннан кейінгі кезеңде 42 күнге дейін, қан айналымы жүйесі ауруларымен ауыратындарға (инсульттан кейінгі, инфаркттан кейінгі науқастар)
- Пациенттердің немесе олардың туыстарының шағымдарымен бірге жүретін жағдайлар.

Емханада бас дәрігердің орынбасарлары, бөлім меңгерушілері, сарапшы дәрігер тоқсанына кемінде 30 аяқталған жағдайға сараптама жүргізеді.

- жедел медициналық жәрдем станциясының бөлімшесі деңгейінде:
- Тәулік ішінде сол ауру бойынша қайта шақыртулар;
- шақырулар кезіндегі өлім-жітім: бригада келгенге дейінгі өлім; бригаданың қатысуымен болған өлім;
- ауруханаға жатқызу жағдайында жедел жәрдем бригадасы мен стационар диагноздарының айырмашылығы науқастар-бір тоқсанда кемінде 50 қызмет көрсетілген шақырту

3) Сарапшының міндеттері

Сарапшы емдеу-диагностикалық процестің сапасына сараптама жүргізу кезінде :

- диагностикалық қызметтің толықтығы мен уақтылығын міндетті түрде бағалайды, іс-шараларды дұрыс таңдау және сақтау, емдеу іс-шараларының дұрыстығы диагноздың дәлдігі;
- ақаулар мен олардың себептерін анықтайды;
- анықталған кемшіліктерді жою және алдын алу бойынша ұсыныстар дайындайды.

Сараптамалық бағалаудың әрбір жағдайына стационарлық науқасты, амбулаториялық науқасты сараптамалық бағалау парағы толтырылады. Оларды өңдеу нәтижесінде медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін сипаттайтын көрсеткіштер есептеледі.

4) Медициналық ұйымда медициналық көмектің сапасына сараптама жүргізудің жалпы қағидаттары

Медициналық ұйымдағы медициналық көмектің сапасын бақылау таңертеңгі конференцияларда күнделікті жедел басқару, бөлімше меңгерушісінің аралап тексеріп шығуы, медициналық құжаттаманың жүргізілуін бақылау жолымен жүзеге асырылады. Дәрігерлік қателіктерді, диагноздардың сәйкес келмеу жағдайларын талдау үшін емдеу-бақылау комиссиясы, өлім жағдайларын зерттеу жөніндегі комиссия (ӨЖБК), инфекциялық бақылау жөніндегі комиссия және т. б. бұйрықтарда, өкімдер мен нұсқаулықтарда көрініс табуы тиіс тиісті ұйымдастыру қорытындыларымен құрылады. Медициналық көмектің сапасын бағалау кезінде дәрігердің өзін-өзі бақылауы және сапа стандарттары бойынша мамандар даярлау жұмыстарын ұйымдастыру маңызды болып табылады.

Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін бағалауды ұйымдастыру жұмыстағы ақауларды анықтау әдісі ғана емес, сонымен қатар оның деңгейін арттыру болып табылады. Осы мақсатта әрбір анықталған ақаулық, сараптаманың әртүрлі кезеңдеріндегі сапа бағасындағы қайшылық жағдайы сонымен қатар нормативті шығындардан ауытқу, медициналық қызметкерлер білімі деңгейін арттыру және емдеу-диагностикалық процеске қолайлы ыңғай табу мақсатында талқылану керек. Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін бағалау жүйесі үздіксіз жұмыс істеуі тиіс, бұл басқаруға қажетті ақпаратты жедел алуға мүмкіндік береді. Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігі деңгейін түзетудің негізгі түрі ағартушылық, ұйымдастырушылық

және тәртіптік шаралар болып табылады. Бұл ретте сапа мен тиімділікті бағалаудан оларды арттыруға көшудің негізгі факторы персоналды оқыту және тұрақты жетілдіру болып табылады. Жүйені жүзеге асыруға барлық лауазымды тұлғалардың қатысуы қойылған міндеттерді механикалық орындауға қысқартылмауы тиіс. Қажет болған жағдайда осы жүйені енгізу және оны бейімдеу барысында қандай да бір түзетулер енгізілуі мүмкін.

6. Қорытынды

Халықты қолдау және медициналық көмектің сапасын ішкі бақылау қызметі медициналық қызметтерді орындаушыларға барынша жақындатылған бақылаудың негізгі түрі болып табылады. Оның нәтижелері пайдаланылады және сыртқы сараптаманың деректерімен салыстырылады (қорытындылар, бақылау – қадағалау органдарының анықтама актілері).

Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігінің көрсеткіштерін медицина қызметкерлеріне сараланған еңбекақы төлеу үшін пайдалануға болады.