



«Бекітемін»

«Облыстық жедел медициналық жәрдем станциясы» ШЖҚ МКК
Директоры

Р.С.Сәдірқожаев

2025ж

Науқасты қолдау және ішкі бақылау (аудит) қызметі туралы ереже

1. Жалпы бөлім

2. Осы Ереже "Облыстық жедел медициналық жәрдем станциясы" ШЖҚ МКК науқасты қолдау және ішкі бақылау (аудит) қызметінің іс-шараларын ұйымдастыру тәртібін айқындайды

3. "Облыстық жедел медициналық жәрдем станциясы" ШЖҚ МКК науқасты қолдау және ішкі бақылау (аудит) қызметтері-ұйым деңгейінде медициналық қызметтер көрсету сапасын басқару жөніндегі қызметті жүзеге асыратын құрылымдық бөлімшесі.

1. Науқастарды қолдау және ішкі бақылау (аудит) қызметінің жалпы ережелер "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі № 193-IV Кодексінің (29.03.2016 ж. өзгерістер мен толықтырулармен) негізінде құрылады, Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы № 221 "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Заңымен, Сапалы медициналық көмек көрсету, пациенттердің құқықтарын қорғау және оларды қолдау мақсатында "медициналық қызметтер (көмек) сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру және жүргізу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 3 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-230/2020 бұйрығы.

1. **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 қағидалары негізінде әрекет етеді. Науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметі ұйымның медициналық көмектің сапасын басқару жөніндегі қызметін келесі бағыттар бойынша үйлестіреді:

1) пациенттердің проблемаларын (шағымдарын) олар пайда болуына қарай және 5 күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде, пациенттердің сауалнама жүргізу арқылы медициналық қызметтердің деңгейі мен сапасына қанағаттану дәрежесін зерделей отырып, сол жерде шешу;

- 2) кадрлық және материалдық-техникалық ресурстарды пайдаланудың жай-күйі мен 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, медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін арттыруға ықпал ететін бағдарламалық іс-шараларды әзірлеу.

Қызметтің функциялары:

- 1) Денсаулық сақтау ұйымы бөлімшелерінің өз процестері мен рәсімдерін бағалау, Денсаулық сақтау саласындағы стандарттарды енгізу, ішкі индикаторларды қолдану жөніндегі қызметінің тиімділігін талдау
- 2) ауруханаішілік комиссиялардың қызметін талдау;
- 3) тиісті басқару шешімдерін қабылдау үшін денсаулық сақтау ұйымының басшылығына талдау нәтижесінде анықталған проблемалар туралы ақпарат беру;
- 4) медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету мәселелері бойынша денсаулық сақтау ұйымының персоналына оқыту және әдістемелік көмек көрсету;
- 5) Денсаулық сақтау ұйымы қызметкерлерінің пікірін зерделеу және қызметкерлерді ұйымдағы пациенттердің сапасын жақсарту және қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шаралар туралы хабардар ету.
- 6) медициналық қызметтің сапасы жайлы, пациенттердің өтініштерін қарастыру.
 - 1) Пациенттердің өтініші. Пациенттердің проблемаларын (шағымдарын) олар пайда болуына қарай және пациенттің қанағаттану дәрежесін зерделей отырып, күнтізбелік 5 күннен аспайтын мерзімде сол жерде шешу; Өтінішке өтініш беруші қол қоюы тиіс. Шағым беру кезінде субъектінің атауы немесе лауазымы, әрекеттеріне шағым жасалған лауазымды адамдардың тегі мен аты-жөні, өтініштің себептері мен талаптары көрсетіледі. Келіп түскен шағым өтініш берушіге хабарлай отырып, келіп түскен күннен бастап, үш

жұмыс күнінен кешіктірілмеген мерзімде пациенттерді қолдау қызметіне жіберіледі.

1. Өтінішті қарау мерзімдері:

1. Өзге тұлғалардан ақпарат алу талап етілмейтін жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтініші пациенттерді қолдау қызметіне келіп түскен күннен бастап күнтізбелік бес күннен аспайтын мерзімде қаралады.
2. Өзге адамдардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілетін пациенттің шағымы, келіп түскен күннен бастап күнтізбелік он бес 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. Срок рассмотрения по жалобам продлевается главным врачом или его заместителем.

2. Өтінішті 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 ақпараттың жиналуы мен дұрыстығына жауапты болады.

Шағымдармен жұмыс істеу жауапкершілігі науқастарды қолдау және ішкі бақылау (аудит) қызметіне, медициналық қызметтердің сапасы бойынша бас дәрігердің орынбасарына, бас дәрігердің медициналық жұмыс жөніндегі орынбасарына және қосалқы станция, медициналық ұйым 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, бас дәрігердің 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;
- 3) өтініштің мәні бойынша түсініктеме беру туралы;
- 4) өтінішті қарауды тоқтату туралы.

Қызмет өз құзыреті шегінде:

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

2. . 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;
- 3) шағымның мәні бойынша түсініктеме беру туралы.

Қызмет мүшелерінің құқықтары мен міндеттері. Қызмет мүшелерінің құқығы бар:

- 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 мерзімдерде пациенттердің шағымдарын қабылдау және қарау
- негізделген шешімдер қабылдау;
- қабылданған шешімдердің орындалуын бақылауды қамтамасыз ету;

- пациенттерге қабылданған шешімдер туралы жазбаша/ауызша (өтініште көрсетілген байланыстар бойынша) нысанда не электрондық құжат нысанында хабарлауға;
- өздеріне қатысты мәселені объективті шешуге мүдделі емес деп пайымдауға негіз бар адамдарға тексерулер жүктеу жағдайларын болғызбау;
- жұмысты жетілдіру және пациенттердің шағымдарын тудыратын себептерді жою мақсатында шағымдарды, олардағы сын ескертпелерді талдау және қорытындылау, қоғамдық пікірді зерделеу.
- БАҚ мониторингін жүргізу,
- Пациенттерге медициналық көмек көрсету технологияларының Денсаулық сақтау саласындағы белгіленген стандарттарға сәйкестігін бағалау (клиникалық аудит) және комиссиялық бағалауға жататын жағдайларды іріктеу;
- 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.
- Саясат пен рәсімдерді әзірлеу; (СОП) Медициналық қызметтердің сапасын ішкі бақылау медициналық көмек көрсету кезінде ақауларды анықтаған кезде адамдарға немесе бөлімшелерге әкімшілік ықпал ету шараларын қолдануды, сондай-ақ лауазымдық міндеттерді, жұмыс жоспарларын сапалы орындағаны үшін сыйлықақы беру және бөлімшенің, адамның қызметін бағалайтын негізгі көрсеткіштерді / индикаторларды жақсарту мүмкіндігін көздейді.

2. Науқастарды қолдау және ішкі бақылау (аудит) қызметін

ұйымдастыру тәртібі. Науқастарды қолдау 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 ұйымында науқастарды қолдау және ішкі бақылау (аудит) жүйесі көп деңгейлі сипатқа ие:

- өзін-өзі бақылау,
- аға фельдшер, аға дәрігер, қосалқы станция меңгерушісі деңгейінде бақылау
- науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметінің сарапшылары жүзеге асыратын бақылау

Өзін-өзі бақылау деңгейінде медициналық көмектің сапасына сараптаманы бөлімшенің дәрігері/фельдшері (аудиттің бірінші деңгейі) жүзеге асырады

Станция/ қосалқы станция деңгейінде медициналық көмектің сапасын бақылау аға фельдшер / дәрігер (аудиттің екінші деңгейі. Ұйым деңгейінде сапаны бақылауды қосалқы станциялардың сарапшылары/меңгерушілері жүзеге асырады. Олар ең алдымен, ұйымда жалпы көмек сапасын қамтамасыз етудің құрылымдық тәсілін анықтайды (аудиттің үшінші деңгейі). БАҚ мониторингі жөніндегі 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 пациенттерге және олардың туыстарына қатынасымен айқындалады.

3. Медициналық көмектің сапасына сараптама жүргізу кезеңдері.

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

Диагностика және емдеу стандарттарының сақталуын бағалау міндетті түрде стационарлық деңгейде жүргізіледі:

- өлімнің барлық жағдайлары,

- аурухана ішілік инфекциялардың пайда болу фактілері,

- асқынулар, оның ішінде операциядан кейінгі асқынулар;

сапасыз алдыңғы емнің салдарынан бір тәулік ішінде бір ауру бойынша қайта шақырту;

- пациенттердің немесе олардың туыстарының шағымдарымен бірге жүретін жағдайлар.

- ЖМЖ бригадасы келгенге дейін және оның қатысуымен болған өлім жағдайлары

ОЖМЖС-да бас дәрігердің орынбасарлары, сарапшы дәрігер сараптама жүргізеді-жедел медициналық жәрдем станциясының бөлімше деңгейінде жағдайлар: - тәулік ішінде сол ауру бойынша қайта шақырулар;

— шақыру кезіндегі өлім: бригада келгенге дейінгі өлім; бригаданың қатысуымен өлім;

- наукастар ауруханаға жатқызылған жағдайда жедел жәрдем бригадасы мен стационар диагноздарының сәйкессіздігі

– тоқсан ішінде кемінде 50 қызмет көрсетілген қоңыраулар

4. Сарапшының міндеттері: емдеу–диагностикалық процестің сапасына сараптама жүргізу кезінде сарапшы:

- диагностикалық шаралардың толықтығы мен уақтылығын, емдеу шараларын таңдау мен сақтаудың барабарлығын, диагноздың дұрыстығы мен дәлдігін міндетті түрде бағалайды;

- ақауларды және олардың себептерін анықтайды;

- анықталған кемшіліктерді жою және алдын алу бойынша ұсыныстар дайындайды.

5. Медициналық ұйымда медициналық көмектің сапасына сараптама жүргізудің жалпы принциптері. Медициналық ұйымдағы медициналық көмектің сапасын бақылау таңертеңгі конференцияларда күнделікті жедел басқару, медициналық құжаттаманың жүргізілуін бақылау жолымен жүзеге асырылады. Дәрігерлік қателіктерді, диагноздардың сәйкес келмеу жағдайларын талдау үшін емдеу– бақылау комиссиясы, өлім-жітімді зерттеу жөніндегі комиссия (КИЛИ), инфекциялық бақылау жөніндегі комиссия және т.б. тиісті ұйымдық қорытындылармен қалыптастырылады, олар бұйрықтарда, өкімдерде және нұсқаулықтарда көрініс табуы тиіс.

Медициналық көмектің сапасын бағалау кезінде дәрігердің өзін-өзі бақылауы және сапа стандарттары бойынша мамандарды даярлау бойынша жұмысты ұйымдастыру маңызды болып табылады. Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін бағалауды ұйымдастыру жұмыстағы ақауларды анықтау әдісі ғана емес, сонымен қатар оның деңгейін арттыру шарасы болып табылады. Осы мақсатта әрбір анықталған ақау, сараптаманың әртүрлі кезеңдеріндегі сапаны бағалаудағы сәйкессіздіктердің әрбір жағдайы, сондай-ақ нормативтік шығындардан елеулі ауытқулар медицина қызметкерлерінің білім деңгейін арттыру және емдеу-диагностикалық процеске оңтайлы тәсілдерді әзірлеу мақсатында талқылануы тиіс. Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін бағалау жүйесі үздіксіз жұмыс істеуі тиіс, бұл басқаруға қажетті ақпаратты жедел алуға мүмкіндік береді. Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін түзетудің негізгі түрі ағартушылық, ұйымдастырушылық және тәртіптік шаралар болып табылады. Бұл ретте сапа мен тиімділікті бағалаудан оларды арттыруға көшудің негізгі факторы білім беру және персоналды ұдайы жетілдіру болып табылады. Барлық лауазымды тұлғалардың жүйені жүзеге асыруға қатысуы қойылған міндеттерді механикалық орындауға дейін азайтылмауы 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 жақын бақылаудың негізгі түрі болып табылады. Оның нәтижелері сыртқы сараптама деректерімен (бақылау – қадағалау органдарының қорытындылары, анықтама актілері) пайдаланылады және салыстырылады. Медициналық көмектің сапасы мен тиімділігінің көрсеткіштері медицина қызметкерлеріне сараланған еңбекақы төлеу үшін пайдаланылуы мүмкін.