

«Бекітемін»

«Облыстық стоматологиялық
емхана» ШЖҚ КМК
директорі

Д.Ш. Гирицан

«03» 01

2024 года

«Облыстық стоматологиялық емханасы» ШЖҚ КМК

Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметі туралы ережесі

1. Жалпы ереже

1. Осы Ереже ҚР 2009 жылғы 18 қыркүйектегі №193-IV «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексі, ҚР Үкіметінің жылғы 3.12.2020 №ҚР ДСМ -230 «Медициналық қызмет көрсету сапасының ішкі және сыртқы сараптама өткізу және ұйымдастыру тәртібі» Қаулысы негізінде құрылады. Науқастарға көрсетілетін стоматологиялық көмектің сапасын басқару жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру тәртібін белгілейді.
2. Пациенттерді қолдау және стоматологиялық көмекті ішкі бақылау қызметінің мақсаты пациенттерді уақытымен, сапалы және қауіпсіз стоматологиялық көмекпен қажетті көлемде қамтамасыз ету болып табылады.
3. Пациенттерді қолдау және стоматологиялық көмекті ішкі бақылау қызметі өзінің жүйелерін, процедураларын және жұмысын бағалау арқылы, қызметтің нәтижелерін жақсартуға бағытталған іс-шараларын әзірлеуімен бірге олардың баламалылығы мен тиімділігін қамтамасыз етеді.
4. Стоматологиялық көмектің сапасын басқару бойынша іс-шаралар қызметкерлермен, бөлімшелердің басшыларымен, әкімшілікпен, емхана ішіндегі комиссиялармен, сондай-ақ арнайы құрылатын пациенттерді қолдау және стоматологиялық көмектің ішкі бақылау қызметімен қамтамасыз етіледі.
5. Осы Ережеде келесі анықтамалар беріледі:
 - 1) стоматологиялық көмектің сапасын басқару – жоспарлауды, ұйымдастыруды, мотивациялауды, өзара байланысқан әрекеттерді, өз қызметінің ішкі бақылауды, сондай-ақ стоматологиялық көмектің сапасын және пациенттердің қауіпсіздігін және емхана деңгейінде өз қызметінің кемшіліктерін жоюды қамтамасыз етуге бағытталған шараларды енгізетін үздіксіз, тәуелсіз және құжатталған үдеріс;
 - 2) пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметі – емхана деңгейінде медициналық көмектің сапасын басқару бойынша қызметті іске асыратын және сәйкесінше өкілеттік берілген қызметкерлер санынан құрылатын қызмет;
 - 3) комиссия – медициналық ұйымы бойынша медициналық қызметтің әртүрлі бағыттары бойынша құрылатын комиссия;

4) қызметкер - медициналық ұйымның қызметкері.

Медициналық көмектің сапасын басқару қызметінің міндеттері.

1. Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметі (бұдан әрі – Қызмет) негізінде әдістемелік көмек және персоналды келесі бағыттар бойынша оқытуды қамтамасыз етеді міндеттерді іске асырады:

- 1) ұйымда стоматологиялық көмектің сапасын басқару бойынша бағдарламаларды әзірлеу, енгізу және тиімділігін бағалау;
- 2) ұйымда денсаулық сақтау саласындағы стандарттарға, оның ішінде аккредитациялау стандарттарына сәйкес іске асырылатын үдерістерді бағалау;
- 3) емхананы аккредитациялау процедурасына дайындау;
- 4) клиникалық аудит жүйесін енгізу – өткізілген емдеу-диагностикалық шараларды бекітілген стандарттардың сәйкестігіне жан-жақты ретроспективалық талдау;
- 5) қызметті талдау нәтижесі бойынша жұмыстағы кемшіліктерді алдын алуға және жоюға бағытталған және медициналық көмектің тиімділігі мен сапасын жоғарлатуға мүмкіндік беретін шараларды дайындау;

Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметінің құрылымы

1. Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметінің құрылымы көрсетілетін медициналық көмектің көлеміне байланысты директормен бекітіледі.

2. Қызметтің құрамы мемлекеттік ұйымдарда штаттық саны шегінде немесе жеке шарттар бойынша штаттан тыс шегінде келесі тәртіпте бекітіледі: алғашқы санитарлық-медициналық көмек көрсетілетін ұйымдарда халықтың бекітілген саны 50 мыңға дейін адам - 1 дәрігер-сарапшы лауазымынан кем емес, 50 мыңнан астам адам - 2 дәрігер-сарапшы лауазымынан кем емес.

Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметінің функциялары

1. Қызмет стоматологиялық көмекті басқару бойынша ұйымдардың қызметтерін келесі бағыттар бойынша үйлестіреді:

- 1) пациенттердің мәселелерін (шағымдарын) олардың пайда болу реті бойынша және 3 жұмыс күн асырмай орнында шешу, мәселенің қалай шешілгені туралы емделушілердің қанағаттанушылық дәрежесін міндетті түрде сауалнама арқылы айқындау;
- 2) емхана қызметінің сапалық көрсеткіштерін әзірлеу және талдау;
- 3) емхананың кадрлық және материалдық-техникалық ресурстарының қалпын және тиімділігін бағалау;

- 4) пациенттерге стоматологиялық көмек көрсету технологияларын емханада бекітілген стандарттарға сәйкестігін (клиникалық тексеру) бағалау және комиссиямен бағалауға жататын жағдайларды іріктеу;
- 5) тегін стоматологиялық көмектің кепілдік көлемін көрсету ережесін сақтау;
- 6) жұмыстағы ақаулардың алдын алуға және жоюға бағытталған және стоматологиялық көмектің сапасы мен тиімділігін жоғарлатуға ықпал ететін бағдарламалық шараларды дайындау;
- 7) емхананы алда болатын аккредитациялау процедурасына дайындау және одан өткізу;

2. Қызметтің функциялары болып табылады:

- 1) өздерінің процестерін және процедураларын бағалау, медициналық көмектің сапасын бағалау көрсеткіштерін пайдалану, денсаулық сақтау стандарттарын енгізу бойынша емхана бөлімшелері қызметінің тиімділігін талдау;
- 2) комиссиялардың қызметтерін талдау;
- 3) емхана басшылығына талдаудың нәтижесі бойынша анықталған мәселелер туралы ақпаратты, басқару шешімдерді қабылдау үшін ұсыну;
- 4) стоматологиялық көмектің сапасын қамтамасыз ету мәселелері бойынша емхана қызметкерлерін оқыту және әдістемелік көмек көрсету;
- 5) емхана қызметкерлерінің пікірлерін зерттеу және қызметкерлерді сапаны жақсарту және емхана емделушілерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша ақпараттандыру;

3. Қызмет негізгі міндеттерін іске асыру және өзінің функцияларын орындау мақсатында емхананың барлық қызметкерлері туралы ақпаратты сұрауға және алуға, сондай-ақ ұсыныстар енгізуге құқылы:

- 1) басқару жүйесін және стоматологиялық көмек көрсету тәртібін жетілдіру бойынша;
- 2) стоматологиялық көмектің сапасын жақсартуға қатысатын қызметкерлерді сыйлау немесе стоматологиялық бұзушылықтар анықталған жағдайда тәртіптік шаралар қолдану бойынша және емделушінің денсаулығына зиян келтірген жағдайларда немесе стоматологиялық көмектің сапасына жағымсыз әсер еткенде;
- 3) денсаулық сақтау саласында алдағы аккредитациялау мақсатында бағалауды өткізу үшін аккредитацияланған тәуелсіз сарапшыларды тарту бойынша, сондай-ақ клиникалық тексеруді, денсаулық сақтау саласындағы стандарттарға сәйкестігін талдауды іске асыру үшін;

4. Көрсетілетін медициналық көмектің сапасын қамтамасыз етуге бағытталған емхана қызметкерлерінің функциялары емхана басшысымен бекітілетін лауазымдық нұсқаулықтарда регламенттелу тиіс.

Медициналық көмектің сапасын басқару жөніндегі шараларды өткізу тәртібі

1. Емхана стоматологиялық көмектің сапасын жоғарлатуды және үздіксіз қамтамасыз ету бойынша емхананың басшысы бекітетін жоспарын әзірлейді. Бағдарламаның мазмұнында болу тиіс:

- 1) қызметінің көрсеткіштерін жақсарту жөніндегі шаралар;
- 2) жауапты тұлғаларды және мерзімдерді белгілеу;
2. Жоспарды іске асыру барысы бағалау арқылы Қызметке айына 1 реттен сирек емес есеп бағаланады.
3. Бағалау стоматологиялық көмекті тәртібін реттейтін құқықтық актілерге, сондай-ақ диагностикалау мен емдеу хаттамаларына (клиникалық тексеру) және аккредитациялау стандарттарына сәйкестігі үшін қамтамасыз етеді.
4. Көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасы туралы емделушілердің пікірлерін анықтау мақсатында сауалнама жүргізіледі. Одан басқа Қызмет жұмысының тиімділігінің негізгі көрсеткіштері ретінде осы ұйымның емделушілерінің стоматологиялық көмектің сапасына шағымдардың саны болып табылады.