

Пациентті қолдау және ішкі бақылау қызметі туралы ақпарат

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 3 желтоқсандағы «**Медициналық көрсетілетін қызметтер (көмек) сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру мен жүргізу қағидаларын бекіту туралы**» № ҚР ДСМ-230/2020 бұйрығынан *ҮЗІНДІ* **2-тарау. Медициналық көрсетілетін қызметтердің (көмектің) сапасына ішкі сараптамаларды ұйымдастыру және жүргізу тәртібі**

9. Көрсетілетін медициналық көмектің сапасын басқару, медициналық ұйымда сапа менеджменті мен стандарттауды ұйымдастыру, ішкі сараптаманы, оның ішінде клиникалық аудитті ұйымдастыру және жүргізу үшін меншік нысанына қарамастан медициналық ұйымда Пациентті қолдау және ішкі сараптама қызметі (бұдан әрі – Қызмет) құрылады.

Қызметті, бірінші басшыға тікелей бағынатын және медициналық ұйымның басшысы лауазымға тағайындайтын басшы басқарады, сондай-ақ медициналық ұйымның бірінші басшысының қалауы бойынша медициналық көмектің сапасы жөніндегі бірінші басшының орынбасары лауазымы бекітіледі.

Қызмет құрылымы мен құрамын көрсетілетін медициналық қызметтердің көлемі, бейіні, стационарлық және стационарды алмастыратын көмек көрсететін ұйымдар үшін қуаты (төсек санын), амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін ұйымдар үшін бекітілген халық санын ескере отырып медициналық ұйымның басшысы бекітеді.

Денсаулық сақтау субъектінде бекітілген халық болмаған жағдайда қызметтің құрылымы мен құрамы медицина қызметкерлерінің санын және (немесе) көрсетілетін медициналық қызметтердің көлемін ескере отырып бекітіледі.

Штаттық құрылымы 5 бірліктен аспайтын денсаулық сақтау субъектілерінде Қызмет функциясы бірінші басшыға жүктеледі.

9-1. Қызметте медициналық көмек көрсету стандарттары, медициналық көмек көрсету қағидасы мен медициналық ұйымның міндеттеріне байланысты дәрігер-сарапшылардың, денсаулық сақтау менеджерлерінің, қажет болған жағдайда әлеуметтік қызметкерлер мен психологтардың ставкалары көзделеді. Клиникалық аудит жүргізу үшін тәуелсіз тартылған консультанттар ретінде дәрігерлер, эпидемиолог-дәрігерлер, мейіргерлер, фармацевтер, клиникалық фармакологтар, экономистер және медициналық статистиктер, сондай-ақ ұйым қызметкерлері қатарынан да тартылады.

Қызмет медициналық көмектің сапа менеджментін және стандарттауын ұйымдастыру шеңберінде халықаралық және ұлттық аккредиттеу стандарттарын енгізу және қолдау бойынша медициналық ұйымның құрылымдық бөлімшелеріне әдіснамалық басшылық жүргізеді, осы стандарттардың талаптарына сәйкестігін өзін-өзі бағалайды, пациенттердің сапасы мен қауіпсіздігін үздіксіз арттыру жөніндегі бағдарламалардың тиімділігін енгізеді және бағалайды, сондай-ақ Қызметтің қызметкерлері медициналық қызметтердің сапасын сараптау мәселелері бойынша біліктілігін арттырудан өтеді.

10. Қызмет сараптама жүргізеді:

1) стационарлық немесе стационарды алмастыратын көмек көрсететін ұйымдарда айына емделген жағдайлардың кемінде 15% - ы, сондай-ақ барлық жағдайлар:

өлім;

асқынулар, оның ішінде операциядан кейінгі;

ауруханаішілік;

сапасыз алдыңғы емнің салдарынан бір ай ішінде бір ауру бойынша қайта емдеуге жатқызу;

емдеу мерзімін ұзарту немесе қысқарту;

клиникалық және патологиялық диагноздардың сәйкессіздіктері;

негізсіз ауруханаға жатқызу;

жүргізілген гемотрансфузия жағдайларының 20%.

2) амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін ұйымдарда:

айына кемінде 10% сараптама:

инфекциялық ауруларға қарсы иммундауға жататын адамдардың емделген жағдайлары, амбулаториялық карталары;

сондай-ақ барлық жағдайлар:

ана өлімі;

0 жастан 5 жасқа дейінгі балаларды қоса алғанда үйде қайтыс болу;

аурудан еңбекке қабілетті жастағы адамдардың үйде қайтыс болуы;

уақтылы вакцина алмаған немесе инфекциялық ауруларға қарсы вакцина алмаған;

онкологиялық аурулар мен туберкулездің асқынған түрлері;

еңбекке қабілетті жастағы адамдардың мүгедектікке алғашқы шығуы;

алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін ұйымдар деңгейінде басқарылатын жүктіліктің асқынулары;

стационардан шығарылғаннан кейін пациенттерді (балалар, босанғаннан кейінгі кезеңдегі әйелдер), қан айналымы жүйесінің аурулары бар пациенттерді (инсульт пен инфаркттан кейін) бақылау.

3) жедел медициналық жәрдем ұйымдарында тоқсан ішінде қызмет көрсетілген шақыртулардың кемінде 10% медициналық қызметтердің (көмектің) сапасына сараптама, оның ішінде барлық жағдайлар:

стационарлық көмек көрсететін медициналық ұйыммен емдеуге жатқызудан бас тартқаннан кейін пациентке шығу;

медициналық құжаттамада, оның ішінде пациент не оның заңды өкілі, сондай-ақ медицина қызметкері қол қойған электрондық нысанда жазумен ресімделген ықтимал салдарларды көрсете отырып, медициналық көмектен бас тартудың;

пациенттің не оның заңды өкілінің медициналық көмектен бас тартуына қол қоюдан бас тартуы, бұл туралы медициналық құжаттамада, оның ішінде медицина қызметкері қол қойған электрондық нысанда тиісті жазбасы бар;

бірінші шақырылған сәттен бастап бір тәулік ішінде бір ауруға қайта шақырулар, келесі жағдайларды қоспағанда:

шақыртудағы қайтыс болу: бригада келгенге дейінгі өлім, бригаданың қатысуымен болған өлім;

4) қалпына келтіру емді және медициналық оңалту ұйымдарында - барлық жағдайлар:

өлім;

аурухана ұйымдарына ауыстыру;

емдеу мерзімін ұзарту немесе қысқарту;

аурухана жарақаты;

ауруханаішілік инфекциялар.

5) паллиативтік көмек және мейіргерлік күтім көрсету ұйымдарында - барлық жағдайлар:

өлім;

ауруханаішілік инфекциялар;

аурухана жарақаты;

б) қан қызметі саласындағы қызметті жүзеге асыратын ұйымдарда тоқсанына донорлардың медициналық карталарының кемінде 20% медициналық көрсетілетін қызметтердің (көмектің) сапасына сараптама жүргізіледі, сондай-ақ "Қанды, оның компоненттерін дайындау, қайта өңдеу, сапасын бақылау, сақтау, өткізу номенклатураларын, қағидаларын, сондай-ақ қанды, оның компоненттерін құю қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 20 қазандағы № ҚР ДСМ - 140/2020 бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 21478 болып тіркелген) сақталуына бақылау жүргізіледі.

11. Қызмет медициналық көмектің қолжетімділігі мен уақытылығы және медициналық көмек көрсету стандарттарын, медициналық көмек көрсету қағидасын сақтау бойынша ұсынымдарды орындау бөлігінде сыртқы сараптаманың қорытындылары бойынша тұрақты негізде жұмыс жүргізеді.

12. Қызмет медициналық ұйымның бейініне сәйкес денсаулық сақтау ұйымдарының бастапқы медициналық құжаттамасының деректер жиынтығына сәйкес жіктеуіштер мен анықтамалықтарға сәйкес пациенттердің деректерін медициналық ақпараттық жүйелерге енгізудің дұрыстығын тұрақты негізде бақылайды.

13. Қызмет "Медициналық оқыс оқиға жағдайларын (оқиғаларды) айқындау, оларды есепке алу және талдау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 22 қазандағы № ҚР ДСМ-147/2020 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 21511 болып тіркелген) (бұдан әрі - № ҚР ДСМ-147/2020 бұйрығы) сәйкес медициналық оқыс оқиға жағдайларының есебін жүргізеді және оқиғаның әрбір жағдайы (оқиғасы) туралы анықтаманы (жиынтық ақпаратты) жібереді.

14. Қызмет ай сайын орта медицина қызметкерінің медициналық құжаттаманы толтыру сапасына емделіп шыққан жағдайлардың кемінде 10 %-ға сараптама жүргізеді.

15. Қызмет стандарттардан негізсіз ауытқумен (бұдан әрі-ақаулар) көрінетін медициналық көмек көрсету тәртібінің, емдеу – диагностикалық іс-шаралардың бұзылуы анықталған жағдайларда олардың пайда болуының түбірлік себептерін анықтауды және талдауды жүргізеді, ақаулар мен кателіктердің алдын алу бойынша ұсынымдар әзірлейді.

Жіберілген ақаулар, оның ішінде басқарушылық шешімдер қабылдауды талап ететін бірнеше рет және/немесе қайталап бұзушылықтар жағдайлары (қосымша оқуға, медицина қызметкерлерінің біліктілігін арттыру, дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдарды, медициналық техниканы сатып алу курстарына жолдау) басшылықтың қарауына шығарылады.

16. Қызмет:

1) осы медициналық ұйымда медициналық көмек көрсету стандарттарына, медициналық көмек көрсету қағидаларына сәйкес бекітілген Ішкі индикаторлар, оның ішінде осы Қағидаларға 1-қосымшада баяндалған индикаторларды (осы нақты бейінге қолдану мүмкіндігіне сәйкес);

2) түзету шараларының жоспарлары және олардың сараптамадан өткен нәтижелері бойынша орындалуын;

3) клиникалық аудиторлардың қорытындыларын;

4) пациенттерді қолдау қызметі ұсынған пациенттерге сауалнама жүргізу және сұхбат беру нәтижелері, сондай-ақ өтініштер мен өтініштер бойынша жұмыс нәтижелерін;

5) № ҚР ДСМ-147/2020 бұйрығына сәйкес медициналық оқыс оқиға жағдайларын (оқиғаларды) талдау нәтижесін зерттейді.

Талдау нәтижелері бойынша құрылымдық бөлімшелердің және жалпы медициналық ұйымның қызметі бағаланады.

17. Қызмет пациенттердің медициналық қызметтердің (көмектің) деңгейі мен сапасына қанағаттану дәрежесін және халық пен пациенттердің қажеттіліктерін:

1) медициналық ұйымдар мен мемлекеттік органдардың халықтың және пациенттердің мұқтаждарына жедел ден қою, халықты, денсаулық сақтау ұйымдарының пациенттері мен мамандарын топтық сұхбат беру және пациенттерге және (немесе) олардың туыстарына, денсаулық сақтау ұйымының медициналық және медициналық емес персоналына сауалнама жүргізу мақсатында қоғамдық ашықтық диалогы құралын қолдану;

2) көрсетілген медициналық қызметтердің (көмектің) сапасына негізделген өтініштерді талдау арқылы анықтайды;

3) денсаулық сақтаудың ақпараттық жүйелерінде халықтың сауалнамасын талдау.

18. Бекітілген халықтың денсаулығы мен денсаулық сақтау қызметтерінің өзекті мәселелері бойынша ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлеу, сондай - ақ ұсынымдардың орындалуын мониторингтеу мақсатында медициналық ұйым жанынан бекітілген халық өкілдерінің, жеке кәсіпкерлік субъектілері және үкіметтік емес ұйымдар өкілдерінің, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың денсаулық сақтауды мемлекеттік басқарудың жергілікті органдары қызметкерлерінің қатысуымен денсаулық сақтаудың тұрақты жұмыс істейтін қоғамдық сенім комиссиясы (бұдан әрі – ДҚС комиссиясы) құрылады.

ДҚС комиссиясы қызметінің нәтижелері бойынша тоқсан сайын облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың денсаулық сақтауды мемлекеттік басқарудың жергілікті органдарының денсаулық сақтау басқармасына ақпарат жібереді.

19. Қызмет комиссия құра отырып, көрсетілген медициналық көмек мәселелері бойынша пациенттердің өтініштерін қарайды. Бұл ретте өтініш он бес жұмыс күнінен аспайтын мерзімде, шағым жиырма жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қаралады.

20. Көрсетілетін медициналық қызметтерге (көмекке) ішкі сараптама өзіндік бақылау жолымен:

әрбір медицина қызметкері;

құрылымдық бөлімше деңгейінде жүзеге асырылады.

21. Медициналық қызметкер деңгейінде сараптаманы барлық емделген жағдайлар бойынша дәрігер, бөлімшенің әрбір мейіргері жүзеге асырады.

22. Құрылымдық бөлімше деңгейіндегі сараптаманы оның басшысы ағымдағы қызметі шеңберінде жүргізеді.

23. Құрылымдық бөлімшелер деңгейіндегі орта медицина қызметкерінің жұмысын бағалау аға мейіргерлермен жүргізіледі.

Құрылымдық бөлімшелердің орта медицина қызметкерлерінің жұмысының сапасын бағалау медициналық құжаттаманы толтыру толықтығы мен уақытылығымен, сонымен қатар, дәрігерлік тағайындауларды орындаудың толықтығымен, уақыттылығымен және сапасымен анықталады.

24. Қызмет ішкі сараптама нәтижелері бойынша қорытынды жасайды, оған мыналар кіреді:

1) анықталған ақаулардың жалпы саны, олардың құрылымы, ықтимал себептері мен жою жолдары;

2) денсаулық жағдайының нашарлауына әкеп соққан анықталған ақаулар саны;

3) медициналық көмек көрсетуге жұмсалатын шығындардың ұлғаюына әкеп соққан анықталған ақаулар саны.

25. Ішкі сараптама нәтижелері, оның ішінде оларды сыртқы сараптама нәтижелерімен салыстыру медицина қызметкерлерінің білім деңгейін арттыру және хаттамамен ресімделетін емдеу-диагностикалық процестің оңтайлы тәсілдерін әзірлеу мақсатында кейіннен ұйымдастырушылық шешімдер қабылдай отырып, Қызмет отырыстарына, ауруханаішілік комиссияларға, дәрігерлік конференцияларға айына бір рет шығарылады және талқыланады.

Ауруханаішілік комиссиялардың құрамына құрылымдық бөлімшелердің (бейінді бөлімшелердің) меңгерушілері, мамандығы бойынша кемінде 3 жыл үздіксіз еңбек өтілі бар практикада жұмыс тәжірибесі бар дәрігерлер кіреді.

Ішкі сараптама нәтижелері бойынша Медициналық ұйымның басшысына ай сайын Қызмет көрсетілетін медициналық қызметтер (көмек) сапасының төмендеуінің анықталған себептері мен жағдайларын жою жөнінде ұсыныстар енгізеді.

Ойыл аудандық ауруханасының бас дәрігері Сәндібек Мұхамбетжанұлы Нұрбаевтың азаматтарды қабылдау кестесі:

Сәрсенбі: сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін
15.00-ден 17.00-ге дейін

Бейсенбі: сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін
15.00-ден 17.00-ге дейін

Байланыс телефондары: 2-10-80, 87054783778, 87024924116

Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметінің төрайымы Нұрбану Бақтығалиқызы Арыстанованың пациенттердің өтініштері бойынша қабылдау кестесі:

Сейсенбі: сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін
15.00-ден 17.00-ге дейін

Жұма: сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін
15.00-ден 17.00-ге дейін

Байланыс телефондары: 2-12-53, 87781499983