

Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешендік бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулықты бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2010 жылғы 23 шілдедегі № 542 Бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2010 жылғы 24 тамызда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 6432 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 10 наурыздағы № 127 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 10.03.2015 № 127 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

"Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі кодексінің 14-бабына сәйкес және "Денсаулық сақтау саласында аккредиттеу ережелерін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2009 жылғы 12 қазандағы № 1559 қаулысын іске асыру мақсатында **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешендік бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулық бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті (А.Т. Айдарханов) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді қамтамасыз етсін.

3. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Әкімшілік-құқықтық жұмыс департаменті (Ф.Б. Бисмильдин) осы бұйрықты мемлекеттік тіркегеннен кейін оның бұқаралық ақпарат құралдарында ресми жариялануын қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау вице-министрі С.З. Қайырбековаға жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен кейін он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізілсін.

Министрдің м.а.

Б. Садықов

Қ а з а қ с т а н
Д е н с а у л ы қ

Р е с п у б л и к а с ы
с а қ т а у

м и н и с т р і н і ң

міндетін атқарушының
2010 жылғы 23 шілдедегі
№ 542 бұйрығымен
бекітілген

Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешендік бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулық

Ескерту. Нұсқаулық жаңа редакцияда - ҚР Денсаулық сақтау министрінің 25.02.2013 № 99 бұйрығымен (алғаш ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

1. Жалпы ережелер

1. Осы Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешендік бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулық (бұдан әрі – Нұсқаулық) «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» 2009 жылғы 18 қыркүйектегі Қазақстан Республикасының Кодексінің 14-бабына сәйкес, «Денсаулық сақтау саласындағы аккредиттеу ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2009 жылғы 12 қазандағы № 1559 қаулысын іске асыру мақсатында әзірленді, аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы бағалау жүргізуді нақтылайды және денсаулық сақтау ұйымдарына т а р а л а д ы .

2. Осы Нұсқаулықта мынадай ұғымдар қолданылады:

- 1) аккредиттеуші орган - Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті (бұдан әрі – Комитет) және оның аумақтық департаменттері (бұдан әрі – а у м а қ т ы қ д е п а р т а м е н т т е р) ;
- 2) денсаулық сақтау ұйымдары – денсаулық сақтау саласындағы қызметті жүзеге асыратын заңды тұлға;
- 3) сапа үйлестірушісі – медициналық ұйымның ішкі аудит қызметінің маманы .

3. Денсаулық сақтау ұйымдардың аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау (бұдан әрі - сыртқы кешендік бағалау) мынадай к е з е н д е р д і қ а м т и д ы :

- 1) аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне өзін-өзі бағалау;
- 2) аккредиттеу рәсімдерін өту үшін ұсынылатын құжаттарды сараптау;
- 3) аккредиттеу стандарттарына сәйкестігін сараптамалық бағалау;
- 4) сауалнама жүргізу, сұхбат алу;

5) аккредиттеу стандарттарына сәйкестікті бағалауды балдық жүйе арқылы жүргізеді.

4. Аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне өзін-өзі бағалау денсаулық сақтау ұйымы дербес немесе тәуелсіз медицина сарапшыларын тарта отырып өткізеді.

Денсаулық сақтау ұйымының сапа үйлестірушісі осы Нұсқаулыққа 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне өзін-өзі бағалау нәтижелері туралы жиынтық есепті жалпы денсаулық сақтау ұйымдары, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарының аумағынан тыс орналасқан құрылымдық бөлінісінде жеке әзірлейді.

Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау ұйымының өзін-өзі бағалау нәтижелерін сапа үйлестіруші ақпараттық жүйеге «Аккредиттеу» модуліне (бұдан әрі – ақпараттық жүйе) енгізеді.

5. Департамент денсаулық сақтау ұйымының құжаттарын алған күнінен бастап екі жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді. Ұсынылған құжаттардың толық болмау фактісі анықталған жағдайда көрсетілген мерзімде өтінішті одан әрі қараудан уәжделген жазбаша бас тарту береді.

6. Сыртқы кешенді бағалау жүргізу үшін аккредиттеу органы сараптау топтар құрады және сарапшылар арасынан топ басшысын айқындайды.

Сараптау тобының құрамына денсаулық сақтау саласындағы аккредиттеу мәселелері бойынша оқытылған аккредиттеу органының мамандары, денсаулық сақтау саласындағы тәуелсіз сарапшылар және денсаулық сақтау ұйымдарының бейінді мамандары кіреді.

7. Сараптау тобы денсаулық сақтау ұйымның аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне бағалау жүргізу кезінде стандарттардың әрбір бөлігі бойынша, осы Нұсқаулыққа 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жеке-жеке бағалау парақтарын толтырады.

8. Жиналған балдардың нақты сомаларының нәтижелері ақпараттық жүйеге енгізіледі.

9. Сыртқы кешендік бағалау кезінде алынған денсаулық сақтау ұйымның қызметі туралы, пациенттер мен персонал туралы мәліметтерді (оның ішінде стандарттардың бөлігі (блогы) бойынша ақпаратты ақпараттық жүйеге енгізу құқығын) басқа адамға беруге жол берілмейді.

10. Ақпаратты ақпараттық жүйенің дерекқор базасына енгізгеннен кейін стандарттардың тараулары (блоктары) бойынша толтырылған бағалау парақтарын сараптау тобының мүшесі басшысына тапсырады.

11. Көрсетілген рәсімдер аяқталғаннан кейін сараптау тобының жұмысы туралы бағалауды сараптау тобының басшысы департаментке тапсырады.

2. Аккредиттеу рәсімінен өту үшін ұсынылатын құжаттарға сараптау жүргізу

12. Департамент аккредиттеу рәсімдерін өту үшін денсаулық сақтау ұйымдары ұсынатын құжаттарға сараптама жүргізеді.

13. Департамент сараптама нәтижесі бойынша денсаулық сақтау ұйымдарын сыртқы кешендік бағалау мерзімдері туралы хабардар етеді немесе уәжделген бас тартуды береді.

3. Денсаулық сақтау ұйымдарының аккредиттеу стандарттарына сәйкестігін сараптамалық бағалау

14. Денсаулық сақтау ұйымының аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сараптамалық бағалау аккредиттеуші орган бекіткен кестеге сәйкес жүзеге асырылады.

15. Сараптамалық бағалауды бастар алдында Департамент сараптау тобының мүшесіне ақпараттық жүйеге кіру үшін логин және пароль береді.

Ақпараттық жүйеге кіруге арналған логин және пароль туралы ақпарат құпия ақпарат болып табылады және жариялау мен таратуға жатпайды.

Құпия ақпаратты фактілері анықталған жағдайда сарапшы одан әрі аккредиттеу рәсімінен дереу босатылады, оның ақпараттық жүйеге енгізген нәтижелері күшін жояды.

Одан әрі көрсетілген сарапшы денсаулық сақтау ұйымды аккредиттеуге жіберілмейді. Егер сарапшы аккредиттеуші органның қызметкері болып табылса, онда аккредиттеуші органның басшысы мемлекеттік қызмет туралы заңнамаға сәйкес тәртіптік жаза қолдану туралы мәселені шешеді.

Егер сарапшы денсаулық сақтау ұйымының маманы болып табылса, онда аккредиттеуші орган оның басшылығына Нұсқаулықтың осы тармағының талаптарын сақтамау фактісі туралы хабарлайды.

16. Сараптау тобы денсаулық сақтау ұйымға барар алдында осы Нұсқаулыққа 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша денсаулық сақтау ұйымын тексеру бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлейді.

17. Бағалау парақтары мынадай бағандарды қамтиды:

1) «Өлшенетін өлшемдер» - аккредиттеу стандарттары өлшемдерінің талаптары;

2) «Ақпарат көзі» - зерделеуге жататын құжаттардың негізгі түрлері;

3) «Ұйым қызметіндегі жетістіктер атауы» - денсаулық сақтау ұйымындағы белгілі бір оң жетістіктер сипатталады (күшті жақтары) (мысалы: қызметкерлердің жұмыс жағдайымен қанағаттануы, пациенттердің стационарда

болу тәртібін сақтауы, қызметкерлердің келушілер мен пациенттерге сыпайы және ұқыпты қарауын ұйымдастыруды қолдау және дамыту);

4) «Жақсартуды талап ететін ұйым қызметіндегі бағыттары» - аккредиттеу стандарттарына анықталған сәйкессіздіктер белгіленеді (әлсіз жақтары);

5) «0-5-ке дейінгі критерийлер бойынша балдар» - сарапшы аккредиттеу стандартының критерийіне сәйкестікті тиісті баллмен бағалайды.

Денсаулық сақтау ұйымының қызметін бағалау үшін стандарттың жеке критерийлері қолданылмаған жағдайда, оның өзіндік ерекшелігіне қарай тиісті бағанда «осы ұйым үшін стандарт критерийі қолданылмайды» деген белгі қойылады. Стандарт бойынша орташа бағаны есептеу кезінде аталған критерий е с е п к е а л ы н б а й д ы .

Балдардың есептеу негізінде аккредиттеу стандарттарына сәйкестікке бағалау осы бекітілген қағидаларға сәйкес белгіленген тәртіппен жүргізіледі.

4. Сауалнама жүргізу және сұхбат алу

18. Пациенттер мен персоналдарға сауалнама жүргізу осы Нұсқаулыққа 4-қосымшаға сәйкес нысан бойынша сауалнама бойынша жүргізіледі.

19. Медицина персоналдарының ішінен респонденттердің саны денсаулық сақтау ұйымының штат қызметкерлерінің санынан 5 %-ға кем болмауы және стационарлық емдеудегі немесе сауалнама жүргізу сәтінде медициналық көмекке жүгінгендердің санынан 5 %-ға кем болмауы тиіс.

Респонденттерге сауалнама жүргізуге арналған сауалнамаларда аккредиттеу стандартының тиісті критерийінің нөмірі және сауалнама жүргізу күні к ө р с е т і л е д і .

20. Стандарттың тиісті критерийлерін бағалау кезінде сұхбат жүргізу үшін респонденттердің саны әрбір нақты жеке жағдайда анықталады, бірақ кемінде 3 а д а м б о л а д ы .

21. Сұхбат жүргізу кезінде сұрақтар екі жақты түсіндіруді болдырмайтындай және респондент үшін түсінікті нысанда жазылған стандарт критерийінің мазмұнына қарай нақты болуы тиіс.

5. Аккредиттеу стандарттарына сәйкестікті бағалауды балдық жүйе негізінде жүргізу

22. Аккредиттеу стандарттарына сәйкестікті бағалау 0-ден 5-ке дейінгі балдарды қамтитын балдық жүйе негізінде жүргізіледі. Балдық шкала өлшенетін өлшемді бағалауға мүмкіндік береді және денсаулық сақтау ұйымдарының барлық құрылымдық бөлімшелерінің қызметін бағалау үшін қолданылады (басқару, медициналық көмектің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету,

құрылымы, қызметкерлердің кәсіптілігін бағалау). Аккредиттеу стандарттарына сәйкестік бағаларының (балдарының) шкаласы осы Нұсқаулыққа 5-қосымшаға сәйкес ұсынылған.

23. Әрбір стандарт бойынша орташа бал есептеледі: стандарттағы критерийлер санына бөлінген стандарт критерийлері бойынша балдардың сомасы.

Стандарт бойынша орташа баға = $k_1+k_2+k_3+k_4+k_5/C$, мұнда:

$k_1+k_2+k_3+k_4+k_5$ - стандарт критерийлер бойынша балдар

C - стандарттағы критерийлердің саны

Деректер осы Нұсқаулыққа 6-қосымшаға сәйкес бағалардың (балдардың) қорытынды кестесіне енгізіледі.

24. Стационарлық көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымына сыртқы кешендік бағалау барысында мынадай жағдайларда медициналық карталар зерделенеді:

өлім жағдайы;

ауруханаішілік инфекциялық аурулардың туындау фактілері;

аурудың асқынуы, соның ішінде операциядан кейінгі асқынулар;

алдыңғы емдеуді сапасыз жүргізудің салдарынан сол бір ауруы бойынша бір айдың ішінде қайтадан емдеуге жатқызылуы; негізсіз емдеуге жатқызудың таңдалған жағдайлары (1-3 күн болу).

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсету деңгейінде мынадай жағдайда медициналық карталар зерделенеді:

еңбекке жарамды жастағы тұлғалардың, жасөспірімдер мен балалардың үйде қайтыс болуы;

қан айналым жүйесінің ауруы бойынша пациенттердің алғаш мүгедектікке шығуы (артериялық гипертензия, жүректің ишемиялық ауруы);

онкологиялық аурулар мен туберкулездің асқынған түрі;

нәресте өлімі;

ана өлімі.

Жедел медициналық көмек көрсету деңгейінде мынадай жағдайда медициналық құжаттар зерделенеді:

тәулік ішіндегі бір ауру түрі бойынша қайта шақырулар;

бригаданың көзінше болған өлім жағдайы;

жедел жәрдем бригадасы мен науқасты емдеуге жатқызған стационардың қабылдау бөлімі диагноздарының сәйкес келмеуі.

Жүргізілген зерттеулерді талдау негізінде стандарттың әрбір критерийі барлық құрылымдық бөлімшелердің зерттеу қорытындысының есебімен, көрсетілген шкала бойынша бағаланады.

Бағалардың нәтижелері әрбір стандарт бойынша барлық сараптау тобының мүшелерімен келісіледі.

25. Стационарлық көмекті жүзеге асыратын және құрылымында емханалық бөлімшесі бар денсаулық сақтау ұйымдары үшін осы құрылымдық бөлімшенің клиникалық қызметін бағалау амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдар үшін аккредиттеу стандарттары бойынша жүзеге асырылады (С, D тараулары (блоктары)).

26. Консультациялық-диагностикалық көмекті жүзеге асыратын және құрылымында күндізгі стационар бөлімшесі бар денсаулық сақтау ұйымдары үшін осы құрылымдық бөлімшенің клиникалық қызметін бағалау амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдар үшін аккредиттеу стандарттары бойынша жүзеге асырылады.

27. Қалпына келтіріп емдеу және медициналық оңалту денсаулық сақтау ұйымдарын бағалау стационарлық көмек көрсететін медициналық ұйымдар үшін аккредиттеу стандарттары бойынша жүзеге асырылады.

28. Диагностикалық орталықтарды бағалау амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдары үшін аккредиттеу стандарттары бойынша жүзеге асырылады.

29. Бағалау аяқталғаннан кейін ақпарат денсаулық сақтау ұйымының әрбір құрылымдық бөлімшесі бойынша жеке, оның ішінде медициналық ұйымдардың аумағынан тыс орналасқан құрылымдық бөлімшелер бөлінісінде жеке ақпараттық жүйеге енгізіледі.

Стандарттың әрбір критерийі бойынша балдардың нақты соммасы аккредиттеу стандарттарының әрбір бөлімі бойынша сәйкес коэффициенттерді есептеу үшін және ақпараттық жүйе арқылы автоматты түрде есептейтін жалпы стандарттар үшін негіз болып табылады.

30. Әрбір стандарт бойынша сәйкестікті бағалаудың объективтілігі және балдарды есептеу дәйектілігі сараптау тобы мүшелерінің жеке қолымен куәландырылады, оның тегі, аты, әкесінің аты, (бар болса) сондай-ақ бағалау жүргізген күні көрсетіледі.

6. Қорытынды ережелер

31. Сыртқы кешендік бағалау жүргізу нәтижелері бойынша 3,0-ден 3,99-ға дейін балл жинаған денсаулық сақтау ұйымы 60 %-дан 80 %-ға дейін стандарттар критерийлеріне сәйкес келеді. 4,0-ден 5,0-ге дейін балл жинаған кезде стандарттардың критерийлеріне сәйкес 80 %-дан 100 %-ға дейін жетеді.

32. Сараптамалық бағалау аяқталғаннан кейін денсаулық сақтау ұйымының персоналдарының қатысуымен қорытынды жиналыс өткізіледі, онда сарапшылар

стандарттың әрбір бөлімі (блогы) бойынша негізгі сараптамалық бағалау нәтижелерінің жиынтық мәліметтерін ұсынады.

33. Денсаулық сақтау ұйымында жүргізілген сыртқы кешендік бағалау нәтижелері бойынша осы Нұсқаулыққа 7-қосымшаға сәйкес нысан бойынша, сыртқы бағалау негізінде анықталған аккредиттеу стандартының талаптарына сәйкессіздігіне жою бойынша іс-шаралар жоспары әзірленеді.

34. Сараптау тобының басшысы сыртқы кешендік бағалау аяқталғаннан кейін екі жұмыс күні ішінде осы Нұсқаулыққа 8-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жиынтық есеп құрастырады және оны департаментке жолдайды.

35. Департамент денсаулық сақтау ұйымын аккредиттеу туралы куәлік беру немесе бас тарту туралы шешім қабылдау үшін Комитетке есеп жолдайды.

36. Аккредиттеуден өткен денсаулық сақтау ұйымдары аккредиттеуші орган тиісті шешім шығарғаннан кейін 10 жұмыс күні ішінде аккредиттеу туралы куәлік береді.

"Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"

1-қосымша
нысан

Аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне өзін-өзі бағалау өткізу нәтижелері туралы жиынтық есеп

Денсаулық сақтау ұйымның атауы: _____
(денсаулық сақтау ұйымдарының толық атауы)

Заңды мекенжайы: _____

Денсаулық сақтау ұйымның басшысы: _____

Өзін-өзі бағалауды өткізуге жауапты адам: _____

Өткізілетін күні: _____

№	Стандарттың атауы	Бағаның орташа мәні	Бағаның негіздемесі	Әр бөлімге жауапты адамның Т.А.Ә, қолы
1.	«А» бөлімі (блогы.) «Басшылық»			
2.	1.0 Ұйымның этикалық нормалары			
3.	2.0. Басқару			
4.	3.0. Стратегиялық және жедел жоспарлау			

5.	4.0. Жалпы басқару			
6.	5.0. Қауіптерді басқару және сапаны жоғарлату			

Барлық бөлімдері бойынша балдардың орташа мәні (блоктар бойынша)

Стандарт бойынша балдардың орташа мәні _____

Денсаулық сақтау ұйымның басшысы: _____

(тегі, аты, әкесінің аты)

М.О. _____ « ____ » _____ 20 ____ ж

(қолы)

"Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"

2-қосымша

нысан

Денсаулық сақтау ұйымдарының аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне бағалау жүргізу үшін бағалау парағы

Бөлімдердің (блоктардың) атауы:

№	Өлшенетін критерийлер	Ақпарат көзі	Ұйымның қызметіндегі жетістіктер	Жақсартуды талап ететін ұйымдардың қызметіндегі бағыттар	Критерийлер бойынша 0-ден 5-ке дейін балдар
1.0 Стандарттың атауы					
1.1					
1.2					
1.3					
1.4					
1.5					
Стандарттардың критерийлері бойынша балдардың орташа мәні:					
А, В, С, Д, Е барлық бөлімдері (блоктар) бойынша балдардың орташа мәні					

Т.А.Ә. басшының және сарапшының қолы _____

"Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"

3-қосымша

нысан

Денсаулық сақтау ұйымдарын зерттеп-қарау жөніндегі іс-шаралар жоспары

Іс-шара	Күні, уақыт аралығы _____ сағаттан бастап _____ сағатқа дейін	Сарапшының Т.А.Ә.	Персоналдың ішінен жауапты қызметкер (лауазымы көрсетіледі)	Сарапшылар тобын зерделеу үшін қажет: құжаттама (бар болға жағдайда)

"Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"

4-қосымша

нысан

Аккредиттеу рәсімін жүргізу кезінде денсаулық сақтау ұйымдарының басшыларына және олардың орынбасарларына арналған сауалнама

Құрметті әріптестер!

Сізді ұсынылып отырған сауалнаманың сұрақтарына жауап беруді сұраймыз. Сіздің ой-пікірлеріңізді алдағы уақытта міндетті түрде ескеретін боламыз.

1. Ұйымның атауы _____
(тілегі бойынша толтырылады)

2. Сіз аккредиттеу рәсімін жүргізуге қатыстыңыз ба:
а) иә б) жоқ

Қатысқан кезде сіз қандай міндет атқардыңыз? (өзін-өзі бағалау, сыртқы кешенді бағалауды жүргізу және т.б.) _____

3. Аккредиттеу рәсімін жүргізу процесінде қандай қиындықтар болды?
а) топтағы сарапшылар санының жетіспеушілігі
б) аккредиттеуді жүргізетін сарапшылардың білімдерінің жетіспеушілігі
в) ішкі аудит қызметі жұмысының нашарлығы
г) сарапшылармен келіспеушілік жағдайлары
д) басқалар

4. Ұйымдағы медицина персоналының аккредиттеу рәсімін жүргізуге қатысуы:

- а) медицина персоналының барлығы
- б) тек ішкі аудит қызметі жұмысының қызметкерлері
- в) тек медициналық ұйымның басшылығы
- г) басқалар

5. Сіз аккредиттеу рәсімін жүргізу медициналық қызметтер көрсету сапасына оңтайландыруға ықпал етеді деп санайсыз ба?

- а) иә
- б) жоқ
- в) басқалар

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

6. Сыртқы кешенді бағалау жүргізу бойынша сарапшылардың жұмысын қалай бағалайсыз?

- а) жақсы
- б) тиісті деңгейде
- в) басқалар

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

7. Сіздің ойыңызша сыртқы кешенді бағалау жүргізетін, аккредиттеу жөніндегі сарапшы қандай болуы тиіс? (Сіз бірнеше тармақты белгілей аласыз)

- а) құжаттарды, есептерді дайындау бойынша жақсы біліктіліктерінің болуы;
- б) клиенттің сұранысын ескере отырып, түсіндіру әрекетін анық және дәл тұжырымдай білу біліктілігі;
- в) командада жұмыс істей білу біліктілігі;
- г) даулы оқиғаларды шешу және келіссөздер жүргізу кезінде нәтижелікке бағдарлау;
- д) өзара қарым-қатынас кезінде этикалық нормаларды сақтау;
- е) ақпараттың құпиялығын сақтау;
- ж) стресс жағдайларында тұрақтылық пен бақылаудың болуы;
- з) іс-шаралар мен қарым-қатынастардағы әділдік;
- и) басқалар

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

8. Сіз аккредиттеу стандарттарына анықталған сәйкессіздіктерді жою бойынша қандай шаралар қабылдадыңыз:

- а) сәйкессіздіктерді ішкі ресурстармен жою
- б) жоғары инстанцияларға жүгіну (әкімдіктер және т.б.)

в) басқалар (спонсорлар, қайырымдылықтар және т.б.)

* қабылданған шараларды көрсетуіңізді сұраймыз _____

9. Сіз аккредиттеу рәсімінен өткен медициналық ұйымдар үшін қандай ынталандыру шаралары болуы керек деп ойлайсыз?

- а) мемлекеттік тапсырысты орналастыру
- б) сараланған қаржыландыру
- в) оқыту бойынша қосымша қаржыландыру
- г) жоспарлы тексерулер санын азайту
- д) жергілікті бюджеттен субсидиялау
- е) б а с қ а л а р

10. Медициналық көмек көрсету сапасын жақсарту бойынша Сіздің тілектеріңіз:

Медициналық ұйымдардың қызметкерлерге арналған сауалнама

Құрметті әріптестер!

Біздің сауалнамамызды толтыруға келісім бергеніңіз үшін алғысымызды білдіреміз. Сіздің пікіріңіз біз үшін өте маңызды. Біздің сұрақтарымызға жауап беру Сізге қызықты болады деген сенімдеміз.

1. Сіз: Еркек ___ Әйел ___
2. Сіздің жасыңыз: 22-30 жас ___ 31-45 жас ___ 45 жастан жоғары ___
3. Біліміңіз: жоғары ___ орта-арнайы ___
4. Сіздің кәсіби жұмыс өтіліңіз: 5 жылға дейін ___ 6 жылдан 10 жылға дейін ___ 11 жылдан 15 жылға дейін ___ 15 жылдан 20 жылға дейін ___ 20 жылға дейін және одан жоғары ___
5. Сіздің медициналық санатыңыз: жоғары ___ бірінші ___ екінші ___
6. Сіздің ғылыми дәрежеңіз бар ма? жоқ ___ иә ___ (қандай?)

7. Сіздің жұмыстағы негізгі уәждемеңіз?
- а) кәсіби өсу мүмкіндігі
 - б) жұмыс нәтижелері қызықтырады
 - в) а қ ш а
 - г) б а с қ а л а р

* Бірнеше тармақты белгілеуге болады.

8. Сіз медициналық ұйымдарды аккредиттеу мәселелері бойынша ғылыми конференцияларға, дөңгелек үстелдерге, семинарларға қатыстыңыз ба?

и ә — — ж о қ — —
9. Бұл іс-шараларға қатысу Сіз үшін қаншалықты пайдалы болды?
а) п а й д а л ы
б) пайдасы болды, бірақ елеулі емес
в) бұл іс-шаралар менің кәсіби қызметіме ешқандай әсер етпеді
г) б а с қ а л а р
* Өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз

10. Сіз аккредиттеу мәселелері бойынша қандай білім және дағдылар қажет деп ойлайсыз? Сіз қандай бағытта оқығыңыз келеді? (Сіз бірнеше тармақты белгілей аласыз)

- а) сыртқы кешендік бағалау жүргізу рәсімін егжей-тегжейлі зерделеу;
- б) аккредиттеу рәсімін жүргізу бойынша жеке мәселелерді егжей-тегжейлі зерделеу ;
- в) оқыту әдістері (каскадтық, қашықтан оқыту және т.б.)
- г) б а с қ а

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

11. Сіз аккредиттеу рәсімін жүргізуге қатыстыңыз ба:
а) и ә
б) ж о қ

Қатысқан кезде сіз қандай міндеттерді атқардыңыз? (өзін – өзі бағалау, сыртқы кешенді бағалау жүргізу және т.б.) _____

12. Аккредиттеу рәсімін жүргізу процесі кезінде қандай қиындықтар болды?

- а) топтағы сарапшылар санының жетіспеуі
- б) аккредиттеу рәсімін жүргізу бойынша сарапшылардың білімдерінің жетіспеушілігі
- в) ішкі аудит қызметі жұмысының нашарлығы
- г) сарапшылармен келіспеушілік оқиғалары
- д) б а с қ а л а р

өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

13. Сіз аккредиттеу рәсімін жүргізу медициналық қызметтер көрсету сапасына оң әсері етеді деп ойлайсыз ба?

- а) и ә
- б) ж о қ
- в) б а с қ а л а р

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

14. Медицина қызметкерлері үшін қолайлы жұмыс ортасын құру көрсетілетін медициналық қызметтер сапасын арттырады деп санайсыз ба?

- а) и ә
б) ж о қ
в) б а с қ а л а р

15. Егер «иә» деген жауап берсеңіз, оған қалай қол жеткізуге болады (Сіз бірнеше тармақты көрсете аласыз):

- а) медицина персоналымен толық жасақталу
б) жеткілікті деңгейде еңбекақы төлеу
в) дауларды реттеу стратегиялары қарастырылған
г) пәнаралық қатынастар
д) біліктілікті арттыру бағдарламасы қолданыста;
е) жұмыста қолайлы және қауіпсіз жағдайлар жасау
ж) б а с қ а л а р

* бір мамандық ішінде және бірнеше мамандықтар арасында ынтымақтастық қағидаттарындағы қарым-қатынас.

16. Сіз медициналық ұйымның басшысына қандай мінездеме бересіз?

- а) жақсы ұйымдастыру қабілетін меңгерген
б) ұйымдастыру қабілеті нашар
в) б а с қ а л а р

өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

17. Сіз ішкі аудит қызметінің жұмысын қалай бағалай аласыз?

- а) ж а қ с ы
б) тиісінше деңгейде емес
в) б а с қ а л а р

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

18. Медициналық қызметтердің сапасын жақсарту бойынша Сіздің тілектеріңіз: _

Стационарлық медициналық көмек алуға келген пациенттердің қанағаттануын зерделеу бойынша жүргізілетін сауалнама

Ұсынылып отырған сауалнаманың сұрақтарына Сіздің барынша әділ және толық жауап беруіңізді сұраймыз. Сіздің пікіріңіз біз үшін өте маңызды. Сізге ұсынылған жауап нұсқалары ұнамаса, өз жауабыңызды жазыңыз.

Ұйымның атауы _____

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді басқа сұраймыз

9. Емдеуші дәрігеріңіз зерттеп-қарау және емдеуді тағайындау кезінде Сіздің өтінішіңізді ескереді ме?

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа *

10. Сізге дәрілік препараттарды тағайындаған кезде, оның жанама әсерлері туралы хабарлайды және қандай белгілер туралы Сіз дәрігерге хабарлауға тиіссіз ?

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа

11. Сіздің басқа емдеуші дәрігерге ауысқыңыз келе ме?

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз

12. Медициналық көмек алу кезінде Сіз өз құқықтарыңызды білесіз бе?

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа

13 Құқықтарыңыз бұзылған кезде Сіз қайда жүгіну керек екенін білесіз бе?

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа

14. Егер Сізге ұнамайтын жағдайлар болса, көрсетілетін қызмет туралы шағым жазар ма едіңіз ?

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа

15. Стационарлық емдеу нәтижелері Сізді қанағаттандырды ма:

а) и ә
б) ж о қ
в) басқа

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз

16. Медициналық қызметтерді көрсету сапасын жақсарту бойынша Сіздің

г) дәрілік заттарды сатып алу
д) шығыс материалдарын сатып алу (шприцтер, системалар, бинттер және т.б.)

е) басқалар

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

8. Сізге қандай ем қажет және оның себебі туралы емдеуші дәрігеріңіз
түсіндіреді _____ ме?

а) иә

б) жоқ

в) басқа

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

9. Емдеуші дәрігеріңіз зерттеп-қарау және емдеуді тағайындау кезінде Сіздің
өтінішіңізді ескереді _____ ме?

а) иә

б) жоқ

в) басқа

10. Сізге дәрілік препараттарды тағайындаған кезде, оның жанама әсерлері
туралы хабарлайды ма және қандай белгілері туралы Сіз дәрігерге хабарлауға
тиіссіз?

а) иә

б) жоқ

в) басқа

11. Сіздің басқа емдеуші дәрігерге ауысқыңыз келе ме?

а) иә

б) жоқ

в) басқа

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

12. Медициналық көмек алу кезінде Сіз өз міндетіңізді білесіз бе?

а) иә

б) жоқ

в) басқа

13. Медициналық көмек алу кезінде Сіз өз құқықтарыңызды білесіз бе?

а) иә

б) жоқ

в) басқа

14. Құқықтарыңыз бұзылған кезде Сіз қайда жүгіну керек екенін білесіз бе?

- а) и ә
 б) ж о қ
 в) б а с қ а
15. Емдеу нәтижелері Сізді қанағаттандырды ма:
 а) и ә
 б) ж о қ
 в) б а с қ а

* Сізді комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

16. Медициналық қызметтерді көрсету сапасын жақсарту бойынша Сіздің тілектеріңіз:

Жедел медициналық көмек алуға келген пациенттердің қанағаттануын зерделеу бойынша жүргізілетін сауалнама

Ұсынылып отырған сауалнаманың сұрақтарына Сіздің барынша әділ және толық жауап беруіңізді сұраймыз. Сіздің пікіріңіз біз үшін өте маңызды. Сізге ұсынылған жауап нұсқалары ұнамаса, өз жауабыңызды жазыңыз.

Ұйымның атауы _____

1. Жынысы Еркек __ Әйел __
2. Жасы _____
3. Сіз алынатын медициналық көмек сапасын қалай бағалайсыз?
 а) ө те жа қ с ы
 б) жа қ с ы
 в) қ а н а ғ а т т а н а р л ы қ
 г) н а ш а р

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

4. Егер медициналық көмек сапасы Сізді қанағаттандырмаса, нақты себебін көрсетіңіз:

- а) дәрігерлердің біліктілігі
 б) орта медицина персоналының біліктілігі
 г) дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету
 д) диагностикалық тексерулердің сапасы
 е) медицина персоналының тарапынан тиісті көңіл бөлінбеуі
 ж) медицина персоналының дәрекі қарым-қатынасы
 з) б а с қ а л а р

5. Медициналық ұйымда Сіз өзіңіз кез болған медициналық қызметтер сапасын

арттыру үшін шұғыл шешім қабылдауды қажет ететін проблеманы көрсетіңіз:

6. Жедел медициналық көмек шақыру кезінде Сізге өз ақшаңызды жұмсауға тура
к е л д і м е ?

а) и ә

б) ж о қ

в) б а с қ а

7. Егер «иә» деп жауап берсеңіз, ақшаны қайда жұмсадыңыз:

а) мамандардың қызметіне ақы төлеу

б) медициналық ұйымда болғаны үшін ақы төлеу

в) зерттеп-қарауға ақы төлеу

г) дәрілік заттарды сатып алу

д) шығыс материалдарын сатып алу (шприцтер, системалар, бинттер және т.б.)

)

е) б а с қ а л а р

* Сізді комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

8. Жедел медициналық жәрдем көрсету көлігін Сіз ұзақ күттіңіз бе:

а) и ә

б) ж о қ

в) б а с қ а

* Сізді комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

9. Сізге қандай ем қажет және оның себебі туралы дәрігер/фельдшер түсіндірді
м е ?

а) и ә

б) ж о қ

в) б а с қ а

* Сізді комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

10. Сіз тексеру және емдеу кезінде денсаулыққа келетін қауіп туралы жеткілікті ақпарат алдыңыз ба?

а) и ә

б) ж о қ

11. Медициналық көмек алу кезінде Сіз өз міндетіңізді білесіз бе?

а) и ә

б) ж о қ

в) б а с қ а

12. Медициналық көмек алу кезінде Сіз өз құқықтарыңызды білесіз бе?

а) и ә

б) ж о қ
в) б а с қ а

13. Құқықтарыңыз бұзылған кезде Сіз қайда жүгіну керек екенін білесіз бе?

а) и ә
б) ж о қ
в) б а с қ а

14. Жедел медициналық көмек бригадасының емдеу нәтижелері Сізді қанағаттандырды ма:

а) и ә
б) ж о қ
в) б а с қ а

* өз комментарийіңізді көрсетуіңізді сұраймыз _____

_____ 15. Медициналық қызметтерді көрсету сапасын жақсарту бойынша Сіздің тілектеріңіз:

_____ "Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"

5-қосымша

нысан

Аккредиттеу стандарттарына қойылатын талаптарға сәйкестіктігіне бағалау шкаласы (балдардың)

Балдар	Пайыз бойынша сәйкестігі	Стандарттың критерийлеріне сәйкестік	Сипаттау
0	0-19	Сәйкессіздік	Стандарт критерийлеріне сәйкес құжаттар жоқ, стандарт критерийлері бойынша талап етілетін үдерістер орындалмайды, персонал стандарт критерийлері бойынша қойылатын талаптар жөнінде хабардар етілген.
1	20-39	Әлсіз сәйкестік	Стандарт критерийлеріне сәйкес құжат жобасы бар, стандарт критерийлері бойынша талап етілетін үдерістердің бір бөлігі орындалады және персонал стандарт критерийлері бойынша хабардар етілген.
2	40-59	Ішінара сәйкестік	Стандарт критерийлеріне сәйкес құжаттар бар, бірақ үдеріс орындалмайды немесе үдерістер орындалады, бірақ стандарт критерийлеріне сәйкес құжат жоқ, персонал стандарт

			критерийлері бойынша қойылатын талаптар жөнінде хабардар етілді.
3	60-79	Жақсы сәйкестік	Стандарттың критерийлеріне сәйкес келетін құжаттар бар, персонал қойылатын талаптар жөнінде хабардар етілген, критерийлер бойынша үдерістер іске асырылды, бірақ толық көлемде тұрақты орындалмайды.
4	80-99	Өте жақсы сәйкестік	Құжаттар бар, үдерістер үнемі және толық көлемде орындалады, бірақ стандарттар критерийлеріне жеке сәйкестік бар.
5	100	Толық сәйкестік	Стандарттың критерийлеріне қойылатын барлық талаптар сақталады және қызметтің үздіксіз жақсаруы туралы растау қағазы бар.
			Критерий қолданылмайды.

"Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"
6-қосымша
нысан

Аккредиттеу стандарттарына қойылатын талаптарға сәйкестікке бағалардың (балдардың) қорытынды кестесі

Стандарттар	Рейтингтің аралық қорытындысы (R)	Бөлімдегі критерийлердің саны (C)	Бағалардың орташа мәні (R/C=Ave)
«А»-бөлімі: БАСШЫЛЫҚ			ҮҮ
1.0 ҰЙЫМНЫҢ ЭТИКАЛЫҚ НОРМАЛАРЫ	Стандарт критерийлері бойынша балдардың Σ		XX
2.0 Басқару	балдардың Σ		XX
3.0 Стратегиялық және жедел жоспарлау	балдардың Σ		XX
4.0 Жалпы басқару	балдардың Σ		XX
5.0 Қауіптерді басқару және сапаны арттыру	балдардың Σ		XX
«В»-бөлімі: РЕСУРСТАРДЫ БАСҚАРУ	балдардың Σ		ҮҮ
6.0 Қаржыны басқару	балдардың Σ		XX
7.0 Ақпараттық басқару	балдардың Σ		XX
8.0 Адами ресурстарды басқару	балдардың Σ		XX
«С»-бөлімі: ҚАУІПСІЗДІКТІ БАСҚАРУ	балдардың Σ		ҮҮ
9.0 Ғимараттың қауіпсіздігі	балдардың Σ		XX
10.0 Төтенше жағдайларды және өртке қарсы қауіпсіздікті басқару	балдардың Σ		XX

11.0 Жабдықты және шығыс материалдарын қауіпсіз пайдалану	балдардың Σ		XX
12.0 Саламатты еңбек шарттары	балдардың Σ		XX
13.0 Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі	балдардың Σ		XX
14.0 Инфекциялық бақылау	балдардың Σ		XX
«D»-бөлімі: ПАЦИЕНТТІ ЕМДЕУ ЖӘНЕ ОНЫ КҮТУ	балдардың Σ		YY
15.0 Пациент және оның отбасының құқықтары	балдардың Σ		XX
16.0 Медициналық қызмет көрсетуге қол жетімділік, емдеуге жатызу және медициналық қызмет көрсетуді жоспарлау	балдардың Σ		XX
17.0 Медициналық қызмет көрсету және емдеуді ұсыну	балдардың Σ		XX
18.0 Анестезия және хирургиялық емдеу	балдардың Σ		XX
19.0 Зертханалық қызмет	балдардың Σ		
20.0 Қан қызметі	балдардың Σ		
21.0 Дәрі-дәрмек менеджменті	балдардың Σ		XX
22.0 Медициналық карта	балдардың Σ		XX
23.0 Пациентті емдеу және күтімінің сапасы	балдардың Σ		XX
ЖИЫНЫ:			ZZ

"Денсаулық сақтау субъектілерінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулыққа"

7-қосымша

нысан

«Келісілді»

Облыстардың, Астана, Алматы қалаларының денсаулық сақтау басқармаларының органдарының басшылары

«Бекітемін»

Алматы Денсаулық сақтау ұйымының басшысы жергілікті

(Т.А.Ә.)

колы _____ «__» _____
20__ ж

(Т.А.Ә.)

колы _____ «__» _____
20__ ж

Сыртқы кешендік бағалау кезінде анықталған аккредиттеу стандарттарына қойылатын талаптарға сәйкессіздіктерді жою жөніндегі іс-шаралар жоспары

№	Шаралар	Орындау мерзімдері		Аяқтау нысаны	Жауапты тұлғалар
		Басталған күні	Аяқталған күні		

"Денсаулық сақтау субъектілерінің
аккредиттеу стандарттарына сәйкестігіне
сыртқы кешенді бағалау жүргізу жөніндегі
нұсқаулыққа"
8-қосымша

**Аккредиттеу стандарттарына сәйкестікке денсаулық сақтау
ұйымдарының сыртқы кешендік бағалау өткізу нәтижелері жөніндегі есеп**

Денсаулық сақтау ұйымның атауы: _____

Денсаулық сақтау ұйымның мекенжайы: _____

Денсаулық сақтау ұйымның басшысы: _____

Сарапшының Т.А.Ә. _____

Сыртқы кешенді бағалау өткізу кезеңі _____

Сыртқы кешендік бағалау өткізу нәтижелері

Критерий №	Баға	Ұйым қызметінің жетістіктері	Жақсартуды талап ететін ұйым қызметіндегі бағыттардың атауы	Ұсынымдар
1.1				
1.2				
...				
...				
стандарт бойынша орташа мәні:				
Бөлімдер () бойынша жиын				

Т.А.Ә. сараптама тобы басшысының қолы _____ «__» «____» 20 ж.