

<https://doi.org/10.32921/2225-9929-2021-1-41-93-98>

УДК: 614; 614.2; 614:33

МРНТИ: 76.75.75

Қысқа хабарлама

## Емдеу-профилактикалық мекемесінде медициналық көмекті ұйымдастыруды оңтайландыру

Жакибаев А.К. <sup>1</sup>, Беисбекова А.К. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Шымкент қаласының №2 қалалық көпбейінді ауруханасының емдеу ісі бойынша орынбасары, Шымкент, Қазақстан. E-mail: askhat.jakibaev@mail.ru

<sup>2</sup> Нутрициология кафедрасының доценті, С.Ж.Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық медицина университеті, Алматы Қазақстан. E-mail: abeisbekova@gmail.com

### Түйіндіме

**Зерттеудің мақсаты:** Шымкент қаласы денсаулық сақтау басқармасының №2 қалалық көпбейінді ауруханасының қызметінің негізгі көрсеткіштерін зерттеу арқылы оның жұмысын оңтайландыруға бағытталған ұсыныстар құрастыру.

**Әдістері.** Зерттеу дәстүрлі сызба бойынша жүргізілді және классикалық кезеңдерді қамтыды: жоспар мен бағдарламаны құру, материалды жинау, оны өңдеу және талдау.

**Нәтижелер.** Медициналық көмектің сапасын арттыру үшін мақсатты шаралар іске асырылып жатыр. Осылайша, алғашқы медициналық санитарлық көмектің жобалық қуаты: емханаға бір ауысымда 500 адам келеді, нақты келу – бір ауысымда 703 адам. Ал, стационарда – 330 төсек-орын әр түрлі бағыттағы бөлімдермен қамтылған. Соған қарамастан 10 000 адамға шаққандағы төсек-орынмен қамтылу деңгейі төмен көрсеткішке ие болып, 28,4%-ға сәйкес келеді. Жалпы сырқаттанушылық деңгейі төмендеп, 2019 жылы 75 652-ге тең болды. Дәрігерлерге қаралу саны артқаны анықталды. Осылайша бұл көрсеткіш 2019 жылы 66,5%-ға жетті. Тегін дәрілік заттармен қамтамасыз ету көлемі артып, 47 420 мыңға жеткені анықталды. Жалпы медициналық техникалық құралдармен қамтамасыз етілу көрсеткіші де артып, 82%-ды құрады.

**Қорытынды.** Қалыптасқан ұйымдық құрылымды қолдана отырып, аурухананың қызметін жетілдіруге бағытталған іс-шаралар кешені аурухананың барлық салаларындағы өзгерістерге уақытылы жауап беруге мүмкіндік береді. Ал KPI жүйесі халықтың медициналық көмекке қанағаттануын арттыру және ЕПМ-нің әлсіз жақтарын жақсарту үшін сапаны басқару саласындағы басқарушылық әсерлердің тиімділігін бағалауға көмектеседі.

**Түйін сөздер:** емдеу-профилактикалық мекеме, медициналық көмек, KPI жүйесі.

Corresponding author: Zhakibayev Askhat, Shymkent city Multidisciplinary hospital, Deputy of the Medical Department, Shymkent, Kazakhstan.

Postal code: 160005

Address: Kazakhstan, Shymkent, Zhandosov st, 92

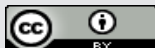
Phone: +77009501137

E-mail: askhat.jakibaev@mail.ru

J Health Dev 2021; 1 (41): 93-98

Received: 20-02-2021

Accepted: 14-03-2021



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

## Кіріспе

Денсаулық сақтау көрсеткіштерінің басым бөлігі науқасқа қамқорлық жасау және оның пікірін білуге мән бермей, клиникалық нәтижелердің объективті көрсеткіштеріне ғана назар аударады. Науқастардың хабарлайтын ақпараттары олардың денсаулығын жақсартуға көмектесуге бағытталған бағалаудың маңызды көрсеткіштері болып табылады. Науқастардың медициналық көмекті алғандағы нәтижелері олардың әл-ауқатына және көрсетілген көмекке қанағаттануына бағытталады [1].

Науқастардың медициналық көмекке қанағаттануы ұйымның жұмысын жақсартатынын түсіне отырып, денсаулық сақтауды жақсарту институты бір уақытта халықтың денсаулығын жақсарту, науқастарға қызмет көрсету сапасын жақсарту және жан басына шаққандағы денсаулық сақтау шығындарын азайту [2] үш мақсатты стратегиясын белгіледі. Америка Құрама Штаттарында (АҚШ) нәтижеге төленетін ынталандыру ауруханалардың науқастардың

қанағаттанушылық деңгейін қаншалықты бағалайтынын көрсетеді. Өйткені ауруханалардағы медициналық қызметтерді тұтынушыларды бағалау пікірі маңызды рөлдердің біріне ие [3]. Канадада ауруханалар науқастардың қанағаттанушылығын бағалағаны үшін марапатталмайды. Науқастың көзқарасы бойынша, медициналық қызмет көрсету басқа қызмет көрсету салалары сияқты тұтынушыға бағытталған қызметтің аталмыш қызметті көрсетушіге бағдарланған, денсаулық сақтау ұйымында науқастың қанағаттануына теріс әсер етуі және ұйымның өнімділігінің төмендеуіне әкелуі мүмкін. Денсаулық сақтау басшыларына ұйымдастырушылық өнімділікті жақсарту үшін науқастардың қанағаттанушылық деңгейін арттырудың жаңашыл стратегиялары қажет.

**Жұмыстың мақсаты:** Шымкент қаласының көпбейінді ауруханасының қызметінің негізгі көрсеткіштерін зерттеу және жұмысын оңтайландыруға ұсыныстар әзірлеу.

## Материалдар мен әдістер

Жұмыстың мақсаттарына жету үшін бірнеше кезеңнен тұратын әдіс қолданылды. Зерттеу дәстүрлі схема бойынша жүргізілді және классикалық кезеңдерді қамтыды: жоспар мен бағдарламаны құру, материалды жинау, оны өңдеу және талдау.

Зерттеу әдістері:

1. Библиографиялық;
2. Ақпараттық-аналитикалық;
3. Статистикалық;
4. Социологиялық зерттеу;
5. Аналитикалық.

## Нәтижелер

Жүргізілген талдау нәтижесінде, 10 000 адамға шаққандағы ауруханалар мен амбулаториялармен емханалармен қамтамасыз ету деңгейі бойынша

Зерттеу нысаны: Шымкент қаласы денсаулық сақтау басқармасының шаруашылық жүргізу құқығындағы №2 қалалық көпбейінді ауруханасы. Алғашқы медициналық көмектің (АМСК) жобалық қуаты: емханада – бір ауысымда 500 адамға, нақты келу бойынша бір ауысымда 703 адамға медициналық қызмет көрсетіледі; медициналық пункттер – 7.

Ұйымның құрылымы: Стационар – 330 төсек, оның ішінде 11 бөлімше қызмет атқарады.

Бақылау бірліктері: Ұйымның құрылымы, ауруханаға жатқызу жағдайлары, диагностикалық құралдар және дәрігер.

Шымкент қаласының көрсеткіштері облыс және республика бойынша орташа көрсеткіштерден әлдеқайда төмен екені анықталды (1 кесте).

1 кесте - Қала халқының ауруханалармен және емханалық мекемелермен қамтылу деңгейі бойынша салыстырмалы талдау

	10 000 адамға шаққандағы ауруханалармен қамтамасыз ету	10 000 адамға арналған ауруханаларда төсектермен қамтамасыз ету	10 000 орындық амбулаториялық емханалармен қамтамасыз ету
Шымкент қ.	0,3	28,4	0,2
Түркістан обл.	0,5	46,6	0,96
ҚР	0,5	62,6	3,5

Қоршаған орта факторларын талдаудың нәтижесі бойынша, Шымкент қаласының көпбейінді ауруханасы бойынша ағымдағы жағдайға талдау

келтірілді. Тіркелген халықтың саны және құрамы бойынша мәлімет келесі 2 кестеде көрсетілген.

2 кесте - Ауруханаға тіркелген тұрғындардың саны және құрамы

Көрсеткіштер	Көлемі
Тіркелген халық саны	50 238
ересектер	35 239
әйелдер	20 493
ерлер	14 746
балалар	14 999

Келесі жинақталған мәлімет бойынша дәрігерлердің жүктемесін сараптау нәтижесінде АМСК учаскелері мен кадрлары анықталды. Сараптау нәтижесінде Шымкент қ. №2 қалалық

көпбейінді аурухана бойынша дәрігерлермен қамтамасыз етілу 86%-ды құрады, ал орта медицина қызметкерлерімен (ОМҚ) қамтамасыз етілу 89,6%-ға тең болғаны анықталды (3 кесте).

3 кесте - Медициналық мамандармен қамтамасыз етілу деңгейі

Атауы	Учаскелер саны	Дәрігерлер саны	Штаттық қамтамасыз етілуі	ОМҚ саны	Штаттық қамтамасыз етілуі
Жалпы	35	30	86%	69	89,6%
Жалпы тәжірибелік дәрігер	23	18	78%	47	94%
Терапевт	2	2	100%	3	75%
Педиатр	10	10	100%	19	95%

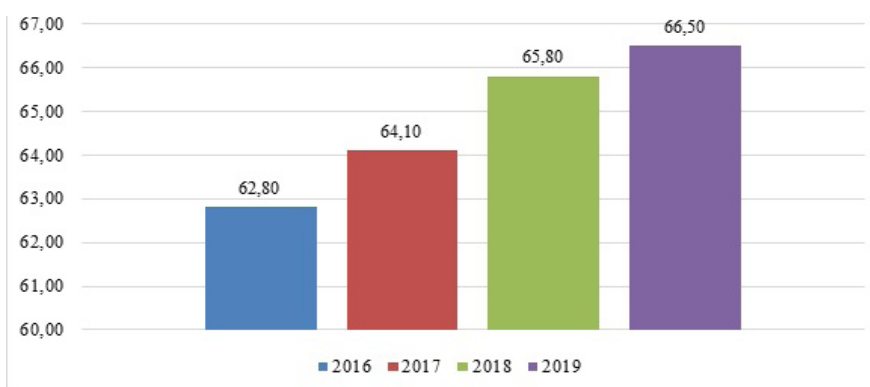
Салауатты өмір салтын қалыптастыру, тұрғындар арасында профилактикалық медициналық тексерулер жүргізу үшін емханада алдын алу және әлеуметтік - психологиялық көмек көрсету бөлімшесі ашылды. Бөлімше құрамында психолог дәрігерлер және әлеуметтік қызметкерлер жұмыс істейді. Халық арасында әлеуметтік маңызы бар аурулардың алдын алу бойынша санитарлық - ағарту жұмыстары белсенді жүргізілуде.

Медициналық ұйымның медициналық-демографиялық жағдайдағы қызметінің соңғы жылдарына және халықтың денсаулығын сипаттайтын көрсеткіштерге жасалған талдау нәтижесінде тіркелген халық санының төмендегені (57 612 – 2016 ж.; 50790 – 2019 ж.) байқалды.

2016-2019 жылдар аралығында тіркелген

халық арасындағы жалпы сырқаттанушылық саны көрсетілген. Бұл көрсеткіштер бойынша ең жоғарғы сырқаттанушылық деңгейі 2017 жылы тіркелгені белгілі болды. Ал зерттеуге алынған соңғы жылдардың мәліметтері бойынша жалпы сырқаттанушылық деңгейінің төмендеу тенденциясы байқалады. Осылайша, бұл көрсеткіш 2016 жылы 85 398 адамды құраса, 2017 жылы 103 081 адамға жетті. Ал 2018 жылы бұл көрсеткіш 19 239 адамға азайып 83 842 адамды құрады. Ал 2019 жылы 2017 жылмен салыстырғанда 30 429 адамға азайып, 75 652 адамға тең болды.

Зерттелген жылдары тіркелген тұрғындардың учаскелік педиатрларға, терапевттерге және жалпы тәжірибелік дәрігерлерге қаралу санының динамикасы анықталды (1 сурет).



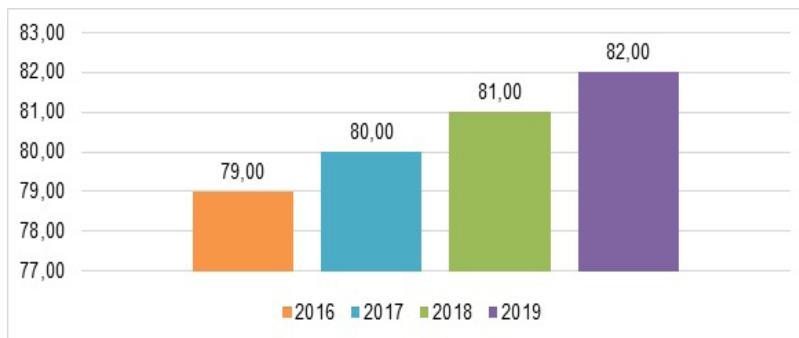
1 сурет – Тіркелген тұрғындардың учаскелік педиатрларға, терапевттерге және жалпы тәжірибелік дәрігерлерге бару санының 2016-2019 жж. аралығындағы салыстырмалы динамикасы, %

Келесі 2 суретте 2016-2019 жж. бойынша дәрілік заттармен тегін қамтамасыз ету салыстырғанда АМСК деңгейінде рецептілері көрсеткіштері анықталды.



2 сурет – Амбулаториялық деңгейде рецептілері бойынша дәрілік заттармен тегін қамтамасыз етудің 2016-2019 жж. аралығындағы салыстырмалы көрсеткіштері

2016-2019 жж. салыстырғанда медициналық бұйымдармен қамтамасыз ету көрсеткіші келесі 3 техникамен және медициналық мақсаттағы суретте көрсетілді.



3 сурет – Медициналық техникамен және медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз етудің 2016-2019 жж. аралығындағы салыстырмалы көрсеткіші

Бүгінгі күні Шымкент қаласы №2 қалалық дәрігерлер мен ОМҚ тұрады (4 кесте). көпбейінді ауруханасының кадрлық құрамы

4 кесте - Шымкент қаласы №2 қалалық көпбейінді ауруханасының кадрлық құрамы

№	Көрсеткіштердің атауы	Өлшем бірлігі	2017	2018	2019
			факт	факт	факт
1	саны	адам	996	1022	1087

Кадрларды шақыру мен жұмыс орындарының берілуіне қарамастан, кадрлардың тұрақтамау мәселесі бар екені анықталды. Осылайша 2018 жылы бұл көрсеткіш 15,6%-ды құраса, 2019 жылы 10,3%-ға дейін төмендеді (5 кесте).

5 кесте - Кадрлардың тұрақтамау деңгейі

№	Көрсеткіштердің атауы	Өлшем бірлігі	2017	2018	2019
			Факт	Факт	факт
1	Кадрлардың тұрақтамау деңгейі	%	10%	15,6%	10,3%

Медицина кадрларының тапшылығы 5,0 дана бірлікті құрады, олардың ішінде, жалпы тәжірибелік дәрігер, ересек инфекционист, балалар кардиологы,

балалар эндокринологы, клиникалық фармаколог жетіспейді.

## Талқылау

Қазақстанның денсаулық сақтау жүйесін жетілдіру – елдің әлеуметтік экономикалық даму стратегиясын табысты іске асырудың негізгі шарттарының бірі, ал халықтың денсаулық жағдайы - осы дамудың маңызды мақсаты. Денсаулық сақтауды жаңғыртудың басты мақсаты - халықтың қалың қабаты үшін медициналық көмектің қолжетімділігі мен сапасын арттыру болып табылады.

Медициналық көмектің сапасын арттыру үшін мақсатты шаралар іске асырылып жатыр. Осылайша, АМСК жобалық қуаты: емхана – бір ауысымда 500 адам, нақты келу – бір ауысымда 703 адам. Ал, стационарда – 330 төсек әр түрлі бағыттағы бөлімдермен қамтылған. Соған қарамастан 10 000 адамға шаққандағы төсекпен қамтылу деңгейі төмен көрсеткішке ие болып, 28,4-ға сәйкес келеді. Жалпы сырқаттанушылық деңгейі төмендеп, 2019 жылы 75 652-ге тең болды. Дәрігерлерге қаралу саны артқаны анықталды, осылайша бұл көрсеткіш 2019 жылы 66,5%-ға жетті. Тегін дәрілік заттармен қамтамасыз ету көлемі артып, 47 420-ға жеткені анықталды. Жалпы

медициналық техникалық құралдармен қамтамасыз етілу көрсеткіші де артып, 82%-ды құрады.

Қызметкерлердің қанағаттанушылығының артуы ұйымның тиімділігін арттырады [5]. Doody O. (2012) трансформациялық көшбасшылықтың төрт өлшеміне назар аударды: идеализацияланған әсер, шабыттандыратын мотивация, интеллектуалды ынталандыру және жеке қарау. Doody O. денсаулық сақтау ұйымдары бейімделгіш және икемді басшылықты қажет ететін өзгерістер туралы талқылады. Трансформациялық көшбасшылық оның жаңа тәсілдеріне әсер ететін жауапкершілікті бөлуге мүмкіндік береді [6].

Трансформациялық көшбасшылар қызметкерлердің жұмысына әсер етеді. Gousy M. (2015) трансформациялық көшбасшылықтың созылмалы аурулары бар науқастарға медициналық қызмет көрсетуді жақсартуға әсерін зерттеді. Мақсат ауруды емес, адамның емделуін қамтамасыз ету үшін науқастарға бағытталған тәсіл жасау болды [7].

## Қорытынды

Қалыптасқан ұйымдық құрылымды қолдана отырып, аурухананың қызметін жетілдіруге бағытталған іс-шаралар кешені аурухананың барлық салаларындағы өзгерістерге уақытында жауап беруге мүмкіндік береді, ал KPI жүйесі халықтың медициналық көмекке қанағаттануын арттыру және медициналық мекеменің әлсіз жақтарын жақсарту үшін сапаны басқару саласындағы басқарушылық әсерлердің тиімділігін бағалауға көмектеседі.

## Әдебиет

1. Hostetter M., Klein S. Using patient-reported outcomes to improve health care quality. *Quality Matters*, 2011. Website. [Cited 01 March 2021]. Available from URL: <https://www.commonwealthfund.org/publications/newsletter-article/using-patient-reported-outcomes-improve-health-care-quality>.
2. Stiefel M., Nolan K. A guide to measuring the triple aim: population health, experience of care and per capita cost. *IHI Innovation series white paper*. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement, 2012. Website. [Cited 25 Jan 2021]. Available from URL: <http://www.ihl.org/resources/Pages/IHIWhitePapers/AGuidetoMeasuringTripleAim.aspx>.
3. Guadagnino C. Patient satisfaction critical to hospital value-based purchasing program. *The Hospitalist*. Patient Satisfaction Critical to Hospital Value-Based Website. [Cited 20 Dec 2020]. Available from URL: <http://www.thehospitalist.org/article/patient-satisfaction-critical-to-hospital-value-basedpurchasing-program/>.
4. Merlino J. Why customer service matters in healthcare industry. *Yahoo Finance! The Exchange*, 2013. Website. [Cited 20 Dec 2020]. Available from URL: <http://finance.yahoo.com/blogs/the-exchange/why-customer-matters-healthcareindustry-214727535.html>.
5. Wolf G.A. Transformational leadership: the art of advocacy and influence. *The Journal of Nursing Administration*, 2012 42(6): 309-10. <https://doi.org/10.1097/nna.0b013e3182573989>.
6. Doody O., Doody C.M. Transformational leadership in nursing practice. *Br J Nurs*. 2012; 21(20): 1212-4, 1217-8. <https://doi.org/10.12968/bjon.2012.21.20.1212>.
7. Gousy M. Green K. Developing a nurse-led clinic using transformational leadership. *Nursing Standard*. 2015; 29(30): 37-41. <https://doi.org/10.7748/ns.29.30.37.e9481>.

## Оптимизация предоставляемых медицинских услуг в медицинской организации

Жакибаев А.К.<sup>1</sup>, Беисбекова А.К.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Заместитель по лечебной части, Шымкентская городская многопрофильная больница, Шымкент, Казахстан. E-mail: askhat.jakibaev@mail.ru

<sup>2</sup> Доцент кафедры нутрициологии, Казахский Национальный медицинский университет имени С.Ж.Асфендиярова, Алматы, Казахстан. E-mail: abeysbekova@gmail.com

### Резюме

**Цель исследования:** разработать рекомендации, направленные на оптимизацию работы Шымкентской городской многопрофильной больницы путем изучения основных показателей деятельности медицинской организации.

**Методы:** Исследование проводилось по традиционной схеме и включало в себя классические этапы: составление плана и программы, сбор материала, его обработка и анализ.

**Результаты.** Для повышения качества медицинской помощи реализуются целевые меры. Таким образом, проектная мощность первичной медико-санитарной помощи: поликлиника – 500 человек в смену, фактическая посещаемость – 703 человека в смену. В стационаре 330 коек. Тем не менее, уровень охвата койками на 10 000 человек имеет низкий показатель и соответствует - 28,4. Общая заболеваемость снизилась и составила 75 652 за 2019 год. Установлено, что увеличилось количество обращений к врачам, таким образом, этот показатель в 2019 году достиг 66,5%. Установлено, что объем обеспечения бесплатными лекарственными средствами увеличился и достиг 47 420. Показатель обеспеченности медицинскими техническими средствами, в целом, также увеличился и составил 82%.

**Выводы.** Комплекс мероприятий, направленных на совершенствование деятельности медицинского учреждения с использованием сложившейся организационной структуры, позволит своевременно реагировать на изменения во всех сферах деятельности, а система KPI поможет оценить эффективность управленческих воздействий в области управления для повышения качества медицинской помощи и улучшения слабых сторон медицинской организации.

**Ключевые слова:** медицинская организация, медицинская помощь, система KPI.

## Optimization of the Provided Medical Services in a Medical Organization

Askhat Zhakibaev <sup>1</sup>, Arailym Beisbekova <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Deputy for the medical part of the Shymkent city multidisciplinary hospital, Shymkent, Kazakhstan.

E-mail: askhat.jakibaev@mail.ru

<sup>2</sup> Associate Professor at the Department of Nutrition, Kazakh National medical University named after S.Zh. Asfendiyarov, Almaty, Kazakhstan. E-mail: abeisebekova@gmail.com

### Abstract

**The aim:** To develop recommendations aimed at optimizing the work of the Shymkent city multidisciplinary hospital by studying the main performance indicators.

**Methods:** The research was carried out according to the traditional scheme and included the classical stages: drawing up a plan and program, collecting material, processing and analyzing it.

**Results:** To improve the quality of medical care, targeted measures are being implemented. Thus, the design capacity of Primary Healthcare: polyclinic – 500 people per shift, actual attendance – 703 people per shift. The hospital has 330 beds. However, the rate of bed coverage per 10 000 people is low at 28.4. The overall incidence has decreased, and in 2019 it was 75 652. It was found that the number of visits to doctors has increased, thus, this figure in 2019 reached 66.5%. It was found that the volume of provision of free medicines increased and reached 47 420. The indicator of provision with medical technical means as a whole also increased and amounted to 82%.

**Conclusions:** A set of measures aimed at improving the hospital's activities using the existing organizational structure will allow us to respond in a timely manner to changes in all areas of the hospital's activities, and the KPI system will help assess the effectiveness of managerial actions in the field of quality management to improve the quality of medical care and improve the weaknesses of healthcare facilities.

**Keywords:** medical organization, medical care, KPI system.