

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Хамзабаев Ж.Х., Рахимжанова Р.И.* Современное состояние лучевой диагностики в Казахстане и перспективы ее развития. IV Евразийский радиологический форум. г. Астана. 2011 г. С. 4-8.
2. *Портной Л.М., Семенов В.Ю., Крушинский А.Г.* Роль компьютерной томографии в повседневной практике муниципального здравоохранения Российской Федерации. Вестник рентгенологии и радиологии 2004 г. С. 4-15.
3. *Гранов А.М., Тютин Л.А., Костеников Н.А., Штуковский О.А.* Двенадцатилетний опыт использования ПЭТ в клинической практике (достижения и перспективы развития). Вестник рентгенологии и радиологии 2008 г. С. 10-18.

### ТҮЙІН

Бұл хабарлама сәулелі диагностикамен айналысатын дәрігерлерді дайындау және қазіргі заманғы осы бөлімдерінің техникалық жабдықталуының дамуы, сонымен қатар сәулелі диагностиканың мүмкіндіктерін мейілінше кең қолдану мен қызмет көрсету мәселелеріне арналған.

**Түйін сөздер:** сәулелі диагностика, үздіксіз білім беру, техникалық жабдықталу

### SUMMARY

This message devoted for the question of prepared doctors of radiate diagnostic and the contemporary development of technical supplymentthous departments , and organization problem of maximal use and service.

**Keywords:** radiate diagnostic, unremitting education, technical supplyment.

---

УДК: 616.1-056.52-39-84

## СОВРЕМЕННЫЙ ВЗГЛЯД И ПОДХОДЫ ПО КАЧЕСТВУ ПОДГОТОВКИ МЕДИЦИНСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

*Т. И. Аманов, А. М. Садыкова*

*Медицинский колледж управления здравоохранения  
г. Алматы*

*Качество никогда не бывает случайным.*

*Качество – это всегда результат невероятных усилий, долгих раздумий и правильных действий.*

*Качество – это выбор мудрых.*

j. Ruskin ( 1819 – 1900 )

### АННОТАЦИЯ

Вопросам качества оказания образовательных услуг в последнее время стало уделяться больше внимания, все понимают, что без улучшения качества подготовки специалистов, невозможно улучшить качество медицинской помощи населению. Вступление Казахстана в Болонский процесс налагает определенные требования как на национальную систему гарантии качества образования, так и на механизмы внутренних гарантий качества образовательных учреждений (ОУ), реализуемых посредством системы менеджмента качества. Болонский процесс (Болонская декларация) является естественным развитием тенденций интеграции европейского и мирового образования. Именно улучшение сестринской службы, применение инновационных мероприятий (технологий), в первую очередь качества подготовки специалистов является одним из главных на данном этапе.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества (СМК), инновация, кадры, образование, охрана здоровья.

В предыдущей статье [1] мы касались качества оказываемой медицинской помощи населению нашими медицинскими сестрами в медицинских организациях. В международный день медицинской сестры собрались руководители разных медицинских организаций города Алматы и южных регионов республики, для обсуждения текущих вопросов качества оказываемой медицинской помощи. Все эти проблемы обсуждались на региональной научно-практической конференции проходившая в мае месяце текущего года организованная медицинским колледжем г.Алматы. В работе конференции приняли участие руководители лечебно-профилактических и медицинских организаций города Алматы, Алматинской, Джамбульской, Кызылординской областей, руководители научно-исследовательских и образовательных организаций, принимали участие начальник городского управления здравоохранения Ж. Касымжанова, а также заместитель акима г. Алматы З. Аманжолова.

**Актуальность.** Как известно многим специалистам здравоохранения Казахстана, в системе здравоохранения сестринское дело - важнейшая составная часть охраны здоровья, располагающая значительными кадровыми ресурсами. Сестринское обслуживание рассматривается как один из экономичных способов предоставления услуг и улучшения качества в области здравоохранения, что соответствует программе «Казахстан-2030». Развитие системы сестринского обслуживания является частью общей тенденции к дальнейшему повышению экономической эффективности системы здравоохранения.

Качество сестринского обслуживания является важнейшим аспектом качества медицинской помощи населению, характеризующим деятельность отрасли как системы по результатам анализа комплекса различных параметров, определяющих возможности организации с позиции ресурсного обеспечения, эффективности инновационных методов управления, функциональных свойств, оценки результатов деятельности.

Современная экспертиза качества медицинской помощи в Казахстане в основном базируется на оценке работы врачей, а вопросы оценки сестринской помощи и сестринского ухода не имеют должного отражения в существующих системах контроля качества. Это является особенно актуальным в свете происходящего реформирования технологий сестринской практики, предусматривающей ее стандартизацию и документирование сестринского процесса. Понятие качества сестринской помощи неразрывно связано с инновационным лечебно-диагностическим процессом, вопросам сестринского ухода, проблемам восстановительного лечения, а также задачами профилактики, поэтому сестринскому персоналу, от которого зависит эффективность лечения, реабилитации, выздоровление пациента, в этом процессе отведена значительная роль. Особенно важным моментом является четкое определение критериев оценки качества сестринской помощи. Очевидно, что необходимо оценивать правильность выполнения процедур, своевременность выполнения врачебных назначений, соблюдение санитарных норм в отделении в целом, но помимо этого необходимо проводить оценку соблюдения медицинскими сестрами этических норм, внимания к пациентам и их семьям, где основные моменты были отражены в предыдущей статье [1].

Как известно, ведущим критерием качества подготовки кадров сегодня становится «компетентность», которая отражает не только владение системой знаний, умений и навыков, непосредственно необходимых для производительного труда и управления процессами и результатами трудовой деятельности, но и отражает развития личностного, социального, интеллектуального потенциала работника, уровня сформированности профессионально важных качеств, позволяющих выстраивать профессиональную карьеру, осваивать новое содержание профессиональной деятельности, удовлетворять меняющимся потребностям рынкам и возрастающим потребностям работодателей.

**Контроль качества.** В условиях, оказания услуг диктуют необходимость развития и приумножения знаний и навыков по «Управлению качеством», которое включено в Государственный образовательный стандарт по специальности «Менеджмент здравоохра-

нения». В здравоохранении, как и в производственном процессе должны решаться все функции управления качеством.

Долгое время (до середины 1950-х гг.) управление качеством сводилось к контролю качества продукции и относилось к инженерно-техническим вопросам, в то время как проблематика общего менеджмента носила ярко выраженный организационный характер с социально-психологическим оттенком. В Советском Союзе качественным товарам на производстве ставили специальный знак качества.

В соответствии с Концепцией модернизации казахстанского образования на период до 2020 года главная задача образовательной политики — обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

При рассмотрении понятия «качество образования» следует учитывать ряд моментов. Под «качеством» в обобщенном смысле понимается степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям. Особенностью образования является более сложная структура потребления. В качестве потребителей результатов образовательного процесса выступают как сами студенты, так и их семьи, работодатели, и, наконец, общество и государство в целом, которые будут эффективно (или неэффективно) использовать потенциал выпускников образовательного учреждения. В связи с этим качество образования можно определить, как сбалансированное соответствие совокупности свойств и характеристик образовательного процесса, его результатов, и всей системы образования в целом установленным потребностям, целям, требованиям и нормам (стандартам), которые определяются отдельными гражданами, предприятиями и организациями, обществом и государством в целом.

Важным аспектом рассматриваемой нами проблемы является то, что мы говорим о контроле, контрольно-оценочных действиях и умениях менеджера качества в контексте формирования данных умений в образовательном процессе. Как следует из выше сказанного, контроль в управлении рассматривается как функция менеджмента, направленная на регулирование процессов и их результатов.

Вступление Казахстана в Болонский процесс налагает определенные требования как на национальную систему гарантии качества образования, так и на механизмы внутренних гарантий качества ОУ, реализуемых посредством системы менеджмента качества ОУ. Болонский процесс (Болонская декларация) является естественным развитием тенденций интеграции европейского и мирового образования. Он предполагает создание интегрированной общеевропейской системы образования, основанной на единых принципах организации и стандартах качества высшего образования. При этом понятие качества образования включает, проведение профориентационной работы с учащимися в школах, преподавание и научно-исследовательскую работу, руководство и управление образовательным учреждением, способность удовлетворять потребности учащихся, студентов и предоставление образовательным учреждениям других услуг обществу.

Наверное, не будет нововведением для целенаправленной работы в каждом коллективе наличие правильной политики и целей организации (или выделенной части организации), в конечном результате должно соответствовать удовлетворению предопределённых потребностей потребителей как внешних, так и внутренних.

Развитие качества в организации невозможно без развития инновационных процессов и в развитии постановки «Научные школы», «Школы наставничества» и направления менеджмента.

**Обязательства руководителя.** Если руководитель организации не проникся необходимостью менеджмента качества для успеха в конкурентной борьбе за потребителя, то, как показывает мировая практика, «борьба за качество» останется только лозунгом. Руководитель должен включать аспекты качества в цели компании и поддерживать ее деятельность финансированием качества, моральными стимулами и возможностями ресурсов ру-

ководства. Руководитель должен принимать также активное участие в улучшении процесса образования.

Если руководитель не демонстрирует своими действиями, что качество так же важно, как, скажем, стоимость или время поставки продукта, остальные члены коллектива в компании не будут считать вопрос качества одним из главных критериев в оценке их работы со стороны руководства и их внимание к нему будет ослаблено. Таким образом, стратегия качества должна базироваться на непосредственном участии высшего руководства в обеспечении качества, тогда она будет успешной. Вот почему вовлеченность руководства в процесс обеспечения качества, поставлена во главе важнейших элементов, составляющих базу стратегии менеджмента качества.

Руководители организации должны создать в организации такой микроклимат, при котором сотрудники будут максимально вовлечены в процесс достижения поставленных целей.

**Руководитель должен принимать на себя обязательства по:**

1. обеспечению разработки, внедрению и постоянному улучшению СМК коллектива с целью достижения ее результативности и эффективности;
2. разработке Политики в области качества;
3. обеспечению разработки Целей в области качества;
4. обеспечению СМК необходимыми ресурсами.

**Обеспечение ресурсами.** В обязанности руководителя входит обеспечение организации материальными, техническими и человеческими ресурсами, включающими:

- компетентность и профессионализм штатного и внештатного персонала;
- рабочие помещения;
- учебные помещения;
- учебные и наглядные пособия;
- муляжи, фантомы;
- офисную технику и канцелярские товары;
- различное оборудование и приборы;
- создание благоприятной и оптимальной производственной среды [2].

**Мониторинг и измерение.** Методология планирования должна быть нацелена на получение такой информации и измерима. Эта информация должна охватывать ключевые характеристики, применяемые для формулирования целей организации в области качества. Например, если целью служит сохранение контингента учащихся, посещающих определенный учебный курс, то, соответственно, план должен предусматривать измерения таких показателей эффективности работы, как уровни посещаемости этих курсов. Информация может также включать показатели эффективности процесса обучения, требующих мониторинга – таких как система набора учащихся, обращение с жалобами потребителей, распределение маркетинговой информации об учебных курсах. Цель измерений и анализа получения точных и надежных данных для совершенствования производственных процессов. Для определения того, что именно подлежит измерениям, следует ответить на вопрос: «Способствует ли данная информация совершенствованию способов удовлетворения требований потребителей?». Необходимо с самого начала точно представлять содержание потребительских требований и систематически измерять те показатели, с помощью которых они сформулированы. Ведение документаций и записей осуществляется согласно СМК управление документами и управление записями. Записи результатов и калибровки должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты осуществляются в соответствии с требованиями СМК. Организация должна проводить аудиты (проверки) через запланированные интервалы согласно плана работ, с целью установления того, что система менеджмента качества: 1) соответствует запланированным мероприятиям, требованиям настоящего стандарта и к требованиям к системе менеджмента качества, разработанным организацией; 2) внедрена результа-

тивно и поддерживается в рабочем состоянии. Записи об аудитах и их результатах естественно должны поддерживаться в рабочем состоянии.

**Управление корректирующими и предупреждающими действиями** осуществляются в соответствии с требованиями СМК, и организация должна предпринимать корректирующие действия с целью устранения причин несоответствия для предупреждения повторного их возникновения.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Аманов Т.И.* «Современный взгляд и подходы по качеству сестринской помощи в здравоохранении». Вестник АГИУВ № 2, 2014. - 7-14 с.

2. *Аманов Т.И., Садыкова А.М., Сарсембаев Р.М.* Практическое пособие по организации системы менеджмента качества (на примере медицинского колледжа г. Алматы), г. Алматы, 2014 г.

## ТҮЙІН

Қауыпты туралы оқушылардың арасында қазір көп көңіл бөледі. Болонскиға процесна кіргеннен кейін Қазақстанға көп талап жастарына оқу ішін болады. Ғылыми медициналық тәжірибеге белсене нәтижеге жеткізу, ғылыми жетістіктерді жетілдіруде қабілетті мамандарды мақсатты түрде дайындаумен қамтылады.

## SUMMARY

More attention has been recently paid to the question of educational services. Kazakhstans accessions to the Bologna process imposes certain requirements on national education quality assurance system. The improvement of medical services, the use of innovation activities (technology) and primarily the quality of training of specialists is one of the main at this stage.

