

© КОЛЛЕКТИВ АВТОРОВ, 2025

УДК 13058

DOI 10.59598/ME-2305-6053-2025-114-1-153-163

Б. С. Мухажанова^{1*}, Р. А. Тулегенова², Л. Б. Сейдуанова¹

ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

¹НАО «Казахский национальный медицинский университет им. С. Д. Асфендиярова» (050000, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Толе Би 94; e-mail: info@kaznmu.kz)

²SDU University (040900, Республика Казахстан, Алматинская область, район Карасай, г. Каскелен, ул. Абылай хана 1/1; e-mail: info@sdu.edu.kz)

***Ботакоз Серикбаевна Мухажанова** – НАО «Казахский национальный медицинский университет им. С. Д. Асфендиярова»; 050000, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Толе Би 94; e-mail: botakoz0391@mail.ru

В условиях постоянного изменения медицинских технологий, динамичного развития научных исследований и изменения потребностей пациентов необходимо постоянно совершенствовать работу медицинских учреждений. Особенно это актуально для перинатальных центров, где каждая деталь играет решающую роль в заботе о здоровье будущих и новых мам и их младенцев. Повышение качества предоставляемых услуг в Областном перинатальном центре города Талдыкорган является не только актуальной, но и жизненно важной задачей, направленной на улучшение здоровья населения региона. В ходе исследования нами были проанализированы работы таких авторов, как: и др. могут представлять интерес для дальнейшего изучения вопроса.

Цель. Анализ инновационных подходов, направленных на повышение качества медицинского обслуживания в Областном перинатальном центре города Талдыкорган.

Материалы и методы. Для достижения указанной цели был осуществлен комплекс исследований, включающий экспертные оценки, анкетирование пациентов и наблюдения за процессом работы врачей.

Результаты и обсуждение. Результаты исследования могут оказаться ценными для разработки конкретных стратегий и рекомендаций по улучшению качества медицинского обслуживания в Областном перинатальном центре города Талдыкорган.

Выводы. Полученные данные позволят осуществить более глубокий анализ текущей ситуации и выявить ключевые проблемные аспекты в предоставлении медицинских услуг.

Ключевые слова: инновации; предоставление услуг; пациенты; медицина; персонал; качество; учреждение; здравоохранение

ВВЕДЕНИЕ

Современная медицина стремится к постоянному улучшению качества предоставляемых услуг, особенно в ключевых областях, таких как перинатальная медицина. Областной перинатальный центр г. Талдыкоргана является важным звеном в системе здравоохранения, обеспечивая квалифицированную помощь беременным женщинам, новорожденным и младенцам. В данном контексте особенно важно внедрение инновационных подходов для повышения эффективности и качества медицинского обслуживания.

Медицинское обслуживание в перинатальных центрах играет ключевую роль в сохранении здоровья как будущих матерей, так и новорожденных. Город Талдыкорган не исключение, и областной перинатальный центр здесь является основным медицинским учреждением, обеспечивающим качественную помощь беременным и родильницам.

Недостаточное количество квалифицированных специалистов, нехватка современного оборудования, неэффективные методы лечения – все это влияет на уровень заботы о будущих матерях и детях. Поэтому

актуальной задачей является разработка инновационных подходов в улучшении качества медицинского обслуживания в областном перинатальном центре г. Талдыкорган.

В современной глобальной практике здравоохранения повышение эффективности управления медицинскими организациями выделяется как один из преимущественных направлений развития. В связи с существующими политическими и экономическими условиями требуется более глубокое совершенствование стратегического планирования в контексте медицинских учреждений, акцентируя внимание на ясном определении взаимосвязей между стратегическими целями и операционными задачами различных подразделений и персонала [1].

Преимущества государственных медицинских учреждений проявляются в экономических различиях, связанных с затратами на предоставление медицинской помощи. Бюджетные организации обычно освобождены от оплаты аренды за здания и инфраструктуру, что ведет к снижению общих расходов. В отличие от этого, частные учреждения вынуждены включать затраты на амортизацию в стоимость услуг, что при-

водит к повышению цен. В результате, тарифы на медицинские услуги в государственных учреждениях оказываются ниже по сравнению с частными медицинскими центрами. Частные учреждения, в свою очередь, не проявляют особого интереса к участию в системе обязательного медицинского страхования, поскольку их представленность в данной системе ограничена, а эффективное управление затратами играет важную роль в стратегическом планировании их дальнейшего развития [2].

Тем не менее, достижение эффективного управления ограничивается рядом факторов (рис. 1).

В книге «Конкурентное преимущество» Майкл Портер предлагает модель анализа конкурентных преимуществ компаний путем рассмотрения их различных видов деятельности. Согласно этой модели, ценность каждой услуги, предоставляемой компанией, частично определяется ее видами деятельности. Основная цель стратегий компании заключается в создании общей стоимости, превышающей общие издержки. Этот избыток создается через различные виды деятельности, которые включают как материальные, так и нематериальные компоненты, такие как человеческие ресурсы и технологии, необходимые для реализации их функций [3].

Важным параметром для оценки потребителей ценности, получаемой от услуг сервисных компаний, является степень соответствия предоставленных услуг их ожиданиям. При превышении воспринимаемой ценности ожиданиями клиента, вероятность положительной оценки услуг высока. В случае, когда реальные результаты не соответствуют ожиданиям клиента, он ощутит неудовлетворенность от предоставленных услуг и, вероятно, обратится к другому поставщику услуг. Этот процесс имеет прямое влияние на результативность деятельности компании, особенно на уровень удержания постоянных клиентов (рис. 2) [4].

С каждым годом ожидания пациентов к медицинским услугам усиливаются, что подчеркивает необходимость для руководителей в здравоохранении прогрессивно внедрять и использовать цифровые технологии. Эти технологии направлены на улучшение взаимодействия пациента с медицинским учреждением на каждом этапе его обращения. Основная цель состоит в том, чтобы пациент выходил из клиники с полным удовлетворением, обладая глубоким пониманием своего состояния здоровья и умениями эффективного управления им [5].

До сегодняшнего момента существует тенденция к смешиванию понятий «качество медицинской помощи» и «качество медицинских услуг», несмотря на различие в характеристиках.

Качество медицинской помощи обычно оценивается с точки зрения результатов лечения пациентов, эффективности и безопасности проводимого лечения, доступности и удовлетворенности пациентов. Качество медицинских услуг включает в себя такие аспекты, как дружелюбность и профессионализм персонала, комфортность условий оказания помощи, скорость предоставления услуг, общий сервис и т.д.

Понимание различий между этими понятиями поможет улучшить качество медицинской помощи и услуг, так как это позволит более точно определить ожидания и потребности пациентов и разработать эффективные стратегии повышения качества заботы о здоровье [6].

Качество медицинских услуг, в отличие от качества медицинской помощи, включает в себя ряд аспектов:

1. предоставление пациентам доступной информации о результатах обследований, вариантах и результатах лечения, а также о возможных рисках;
2. соблюдение высоких стандартов профессиональной компетенции врача, включая его знания, навыки и умения;

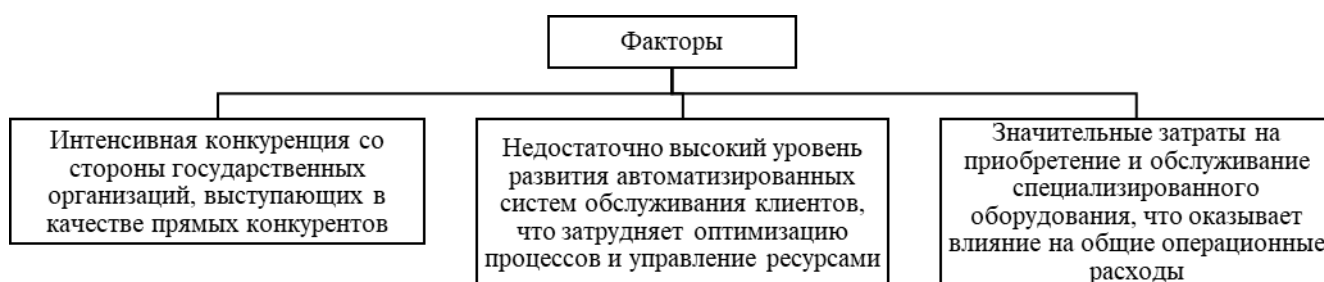


Рисунок 1 – Факторы ограничения достижения эффективного управления

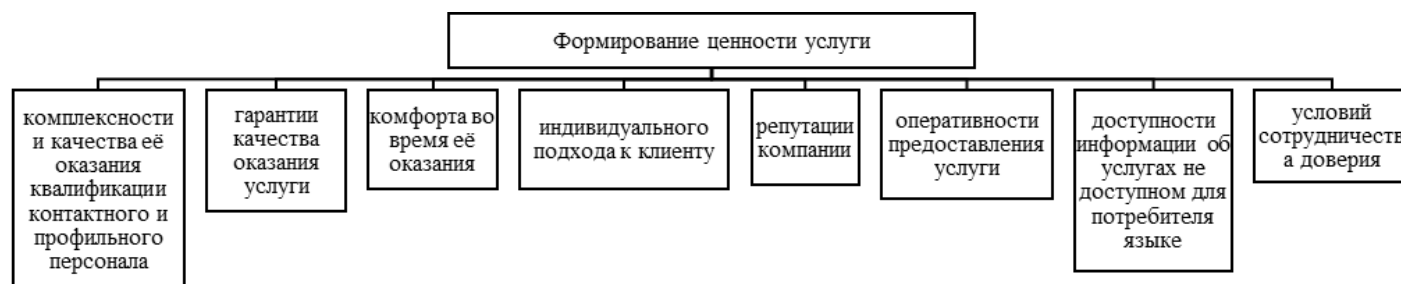


Рисунок 2 – Формирование ценности услуг

3. проявление профессионализма врача в выборе соответствующих методологий и методик лечения;

4. обеспечение качественного оказания медицинских услуг, включая обоснованное и адекватное определение объема лечения, соблюдение технологий диагностики и лечения, а также достижение положительных результатов в отношении состояния здоровья пациента;

5. оценка качественных показателей процесса предоставления услуг;

6. удовлетворенность пациента результатами лечения [7].

Для успешной реформы здравоохранения необходимо, чтобы руководители в этой сфере были готовы к изменениям, обладали знаниями и опытом, а также умели эффективно использовать новые возможности. Они должны быть способны координировать работу персонала, оптимизировать процессы и ресурсы, а также разрабатывать и внедрять инновационные подходы.

Кроме того, руководители здравоохранения должны уметь эффективно представлять интересы своей организации перед различными стейкхолдерами, в том числе перед руководством, пациентами, медицинским персоналом и государственными органами. Они должны быть готовы к диалогу и сотрудничеству, а также уметь принимать решения на основе обоснованных данных и анализа [8].

Одной из задач, стоящих перед руководителями медицинских организаций является «оптимизация» лечебного процесса с целью создания конкурентоспособности по качеству и цене услуг [9].

Для эффективной оптимизации лечебного процесса необходимы:

1. анализ и оптимизация каждого этапа лечения пациента, начиная от приема врача и диагностики, до лечения и реабилитации;

2. внедрение современных технологий и методики лечения для улучшения качества медицинской помощи и сокращения времени на лечение;

3. оптимизация рабочих процессов в медицинской организации для сокращения времени на бюрократическую работу и повышение эффективности персонала;

4. внедрение системы управления качеством для обеспечения постоянного контролирования качества медицинских услуг и их постоянного улучшения;

5. стремление к сокращению затрат на лечение без ущерба для качества медицинской помощи, например, за счет оптимизации закупок медикаментов и медицинского оборудования.

Руководителям медицинских организаций необходимо постоянно следить за изменениями в сфере здравоохранения и быстро адаптироваться к новым требованиям и технологиям, чтобы оставаться конкурентоспособными на рынке медицинских услуг.

Непременным условием достижения указанных результатов является обеспечение граждан качественной медицинской помощью. Прогресс в улучшении материально-технической базы и обеспечении ресурсами медицинских организаций, вместе с постоянно возрастающими требованиями граждан к повышению стандартов оказания медицинской помощи, стимулировал развитие данной области. В настоящее время особое внимание уделяется оптимизации использования ресурсов и повышению эффективности процессов предоставления медицинской помощи [10].

Система управления качеством в медицине представляет собой интерфейс между пациентами (как потребителями медицинских услуг) и медицинскими учреждениями (которые выступают в качестве поставщиков медицинских услуг). Изучены основные элементы системы управления качеством в медицине (рис. 3).

Медицинская услуга представляет собой медико-профилактическое или терапевтическое воздействие либо комплекс таких воздействий, ориентированных на профилактику, диагностику, лечение и реабилитацию заболеваний, обладающих автономным и завершенным характером [11].

Медицинская услуга характеризуется определенными особенностями:

1. недостаточная информированность потребителя о доступных услугах;

2. ограниченная возможность самостоятельно выбора услуг, так как это решение в значительной мере зависит от медицинского персонала, предоставляющего услуги;

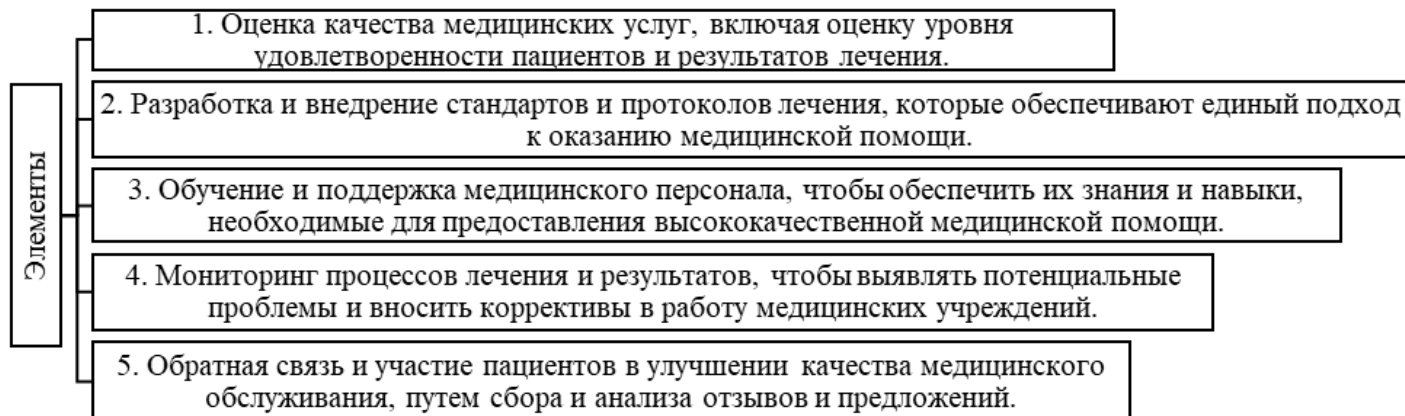


Рисунок 3 – Элементы системы управления качеством в медицине

3. невозможность сохранения услуги для будущего использования;

4. ограниченные возможности демонстрации услуги, особенно в сравнении с товарами.

Удовлетворенность потребителей медицинских услуг является одним из критериев качества предоставляемой медицинской помощи [12].

Таким образом, система управления качеством в медицине играет важную роль в повышении эффективности и безопасности медицинских услуг, а также в улучшении уровня удовлетворенности пациентов. Она способствует развитию лучших практик и инноваций в медицинской сфере, обеспечивая более качественное и доступное здравоохранение для всех.

Цель работы – анализ инновационных подходов, направленных на повышение качества медицинского обслуживания в Областном перинатальном центре г. Талдыкорган.

Для достижения поставленной цели необходимо было решить следующие задачи:

- изучить степень удовлетворенности пациентов предоставляемыми услугами, включая оценку качества обслуживания, ожиданий и восприятия результатов лечения.
- проанализировать качество предоставления услуг, посредством опроса медицинских работников,
- проанализировать полученные результаты исследования,
- разработать рекомендации по полученным данным и совершить обобщенный вывод.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Объектом исследования явились пациенты и врачи Областного перинатального центра г. Талдыкорган. Предмет исследования заключался в анализе и оценке эффективности и качества предоставляемых медицинских услуг в рамках выбранного медицинского учреждения.

В ходе работы был осуществлен комплекс исследований, включающий в себя экспертные оценки, анкетирование пациентов и наблюдения за процессом работы врачей.

На первом этапе была осуществлена экспертная оценка, в рамках которой специалисты в области медицины дали свое мнение о текущем состоянии методов диагностики и лечения. Это позволило выявить основные проблемы и недостатки, с которыми сталкиваются врачи при работе с пациентами. Далее было проведено анкетирование пациентов, чтобы узнать их мнение о качестве медицинской помощи, которую им предоставляют врачи. Вопросы касались удовлетворенности результатами лечения, доступности услуг, а также общего уровня сервиса в медицинских учреждениях.

В результате всех проведенных исследований были получены данные, которые позволили выявить ключевые проблемы в медицинской сфере и предложить рекомендации по их улучшению. Это позволит повысить качество предоставляемой медицинской помощи и улучшить уровень удовлетворенности пациентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

В Республике Казахстан улучшение доступности и качества медицинской помощи для населения остается ключевым приоритетом государственной политики в сфере охраны здоровья. Доступность медицинских услуг рассматривается как обеспечение свободного доступа к службам здравоохранения без препятствий, возникающих из-за географических, экономических, социальных, культурных, организационных или языковых факторов.

Исследование финансово-экономических аспектов, таких как эффективность использования ресурсов, стоимость медицинских услуг для пациентов и т.д.

Повышение качества медицинского обслуживания в Республике Казахстан подвержено ряду системных проблем. Недостаточное финансирование здравоохранения ограничивает доступ к современному оборудованию и уровню оплаты медицинских кадров, что в свою очередь сказывается на стандартах лечения и качестве медицинской помощи. Дефицит квалифицированных специалистов усугубляет ситуацию, снижая доступность высококачественного медицинского обслуживания и уровень профессионализма в здравоохранении.

Неравномерное распределение ресурсов между городскими и сельскими районами порождает неравенство в доступе к медицинским услугам и стандартам обслуживания, что может усиливать социальные и здравоохранительные неравенства. Недостаточное внимание к медицинской профилактике и образу жизни приводит к увеличению заболеваемости и нагрузке на систему здравоохранения, а также снижает эффективность мер по предотвращению заболеваний. Неэффективное управление и бюрократия затрудняют внедрение инновационных методов лечения, разработку программ повышения качества и контроль за стандартами медицинского обслуживания.

Решение этих проблем требует комплексного подхода, включая увеличение финансирования здравоохранения, усовершенствование медицинского образования и подготовки кадров, разработку эффективных программ профилактики и улучшение системы управления в здравоохранении.

В ходе исследования было проанализировано качество предоставления медицинских услуг в Областном перинатальном центре г. Талдыкорган. В опросе приняло участие 100 медицинских работников и 100 пациентов. Социологический опрос проводился на онлайн платформе *Google-форма* в октябре – ноябре 2023 г.

Были проанализированы данные, полученные в ходе исследования. Первоначально рассмотрим ответы медицинских работников на проведенное анкетирование. В исследовании приняло участие 45% мужчин и 55% женщин. Был задан вопрос «Как вы оцениваете общее качество медицинского обслуживания в данном перинатальном центре?» (рис. 4).

Согласно представленным данным, 30% медицинских работников оценили общее качество медицинско-

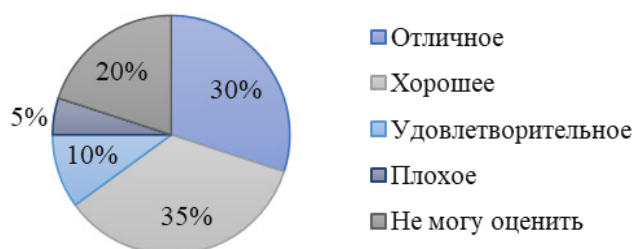


Рисунок 4 – Ответы медицинского персонала на вопрос об общем качестве медицинского обслуживания в перинатальном центре



Рисунок 5 – Ответы медицинского персонала на вопрос о профессионализме коллег



Рисунок 6 – Оценка медицинским персоналом качества оборудования и медицинских инструментов

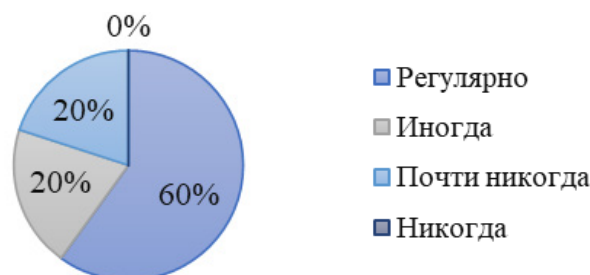


Рисунок 7 – Ответы медицинского персонала на вопрос «Как часто вы участвуете в программах повышения квалификации и обучении в перинатальном центре?»

го обслуживания в данном перинатальном центре как «отличное», 35% – как «хорошее», 10% – как «удовлетворительное», 5% считают качество обслуживания низким, 20% не предоставили оценку.

Изучены оценки респондентов по профессионализму своих коллег в перинатальном центре (рис. 5). Так, 60% респондентов оценили профессионализм своих коллег как высокий, 20% считают уровень профессионализма коллег средним, 5% указали на низкий уровень профессионализма, и 15% медицинского персонала не предоставили ответа.

Проанализирована оценка качества оборудования и медицинских инструментов в перинатальном центре. Согласно мнению 50% респондентов, качество оборудования и медицинских инструментов в перинатальном центре «очень хорошее», 30% считают его «хорошим», 5% определили его как «удовлетворительное», и 15% медицинского персонала не предоставили своего мнения (рис. 6).

Ответы респондентов на вопрос «Как часто вы участвуете в программах повышения квалификации и обучении в перинатальном центре?» показали, что 60% медицинского персонала перинатального центра регулярно участвуют в программах повышения квалификации и обучении, 20% участвуют иногда, еще 20% почти никогда не принимают участия в подобных программах (рис. 7).

Анализ ответов на вопрос «Какие аспекты медицинского обслуживания в перинатальном центре, по вашему мнению, требуют наибольшего улучшения?» показал, что, по мнению 30% опрошенных качество обслуживания в перинатальном центре требует наибольшего улучшения, 10% считают, что требует улучшения доступность услуг, 20% считают, что наибольшего

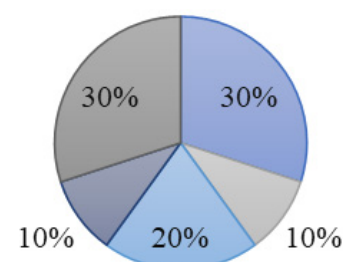


Рисунок 8 – Аспекты медицинского обслуживания, требующего наибольшего улучшения, по мнению медицинского персонала

улучшения требует профессионализм персонала, 10% считают, что необходимо улучшение оборудования и инструментов, 30% предполагают, что улучшение необходимо в программах обучения и повышения квалификации персонала. (рис. 8).

На вопрос «Какие дополнительные комментарии или предложения по улучшению качества медицин-

ского обслуживания в нашем перинатальном центре у вас есть?» 20% опрошенных ответили, что необходимо увеличение числа квалифицированных медицинских специалистов для сокращения ожидания и повышения доступности услуг, 30% считают, что необходимо внедрение дополнительных программ обучения и тренингов для персонала по повышению качества обслуживания и использования новых методов лечения, 10% выбрали расширение ассортимента медицинского оборудования для обеспечения более широкого спектра медицинских процедур и операций, 5% считают, что необходимо улучшение системы мониторинга и контроля за качеством услуг с использованием современных технологий, 20% выбрали повышение внимания к комфорту и удобству пациентов во время пребывания в центре, включая улучшение условий проживания и питания и 15% считают, что необходимо создание механизмов обратной связи для пациентов, чтобы они могли делиться своим опытом и предложениями по улучшению качества обслуживания.

На основании представленных данных можно сформулировать следующие рекомендации для улучшения качества медицинского обслуживания в перинатальном центре:

- рекомендуется провести анализ потребностей и ресурсов для привлечения дополнительных медицинских специалистов с целью оптимизации ожидания и обеспечения более широкого доступа к услугам;
- целесообразно разработать и внедрить обучающие программы, направленные на повышение профессионализма персонала и внедрение современных методов лечения;
- рекомендуется провести тщательное исследование текущего оборудования и рассмотреть возможности для его расширения, чтобы обеспечить выполнение широкого спектра медицинских процедур и операций;
- рекомендуется внедрить современные технологии для систематического мониторинга и контроля за качеством медицинского обслуживания с целью выявления и решения проблемных ситуаций;
- рекомендуется сосредоточить усилия на создании комфортной и удобной среды для пациентов, включая улучшение условий проживания, питания и общественных зон;
- рекомендуется разработать и внедрить механизмы для активного сбора обратной связи от пациентов с целью учета их потребностей и предложений по улучшению качества медицинского обслуживания.

Внедрение данных рекомендаций предполагает совершенствование процессов и структурных элементов работы перинатального центра с целью обеспечения более эффективного и качественного обслуживания пациентов.

Далее проанализированы ответы пациентов на анкетирование. Результаты анализа ответов на вопрос «Каково Ваше общее впечатление от качества медицинского обслуживания в нашем перинатальном центре?» выявили, что у 20% пациентов после посещения перинатального центра сформировалось очень положительное впечатление, у 30% преобладало поло-

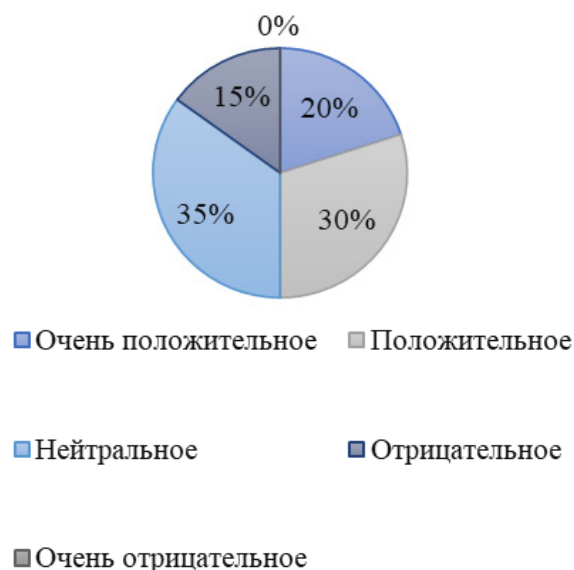


Рисунок 9 – Общее впечатление пациентов перинатального центра от качества медицинского обслуживания в перинатальном центре



Рисунок 10 – Удовлетворенность пациентов перинатального центра доступностью медицинских услуг

жительное впечатление от качества предоставленных услуг, у 35% – нейтральное впечатление, у 15% сформировалось отрицательное впечатление (рис. 9).

При анализе ответов на вопрос «Насколько вы удовлетворены доступностью медицинских услуг в перинатальном центре?» выявлено, что 30% респондентов были полностью удовлетворены доступностью медицинских услуг в перинатальном центре, 50% были в основном удовлетворены, но считали, что имелись недостатки, 15% были не удовлетворены, 5% затруднились с ответом. (рис. 10).

На вопрос относительно дружелюбности и внимательности медицинского персонала в перинатальном

центре 25% отметили высокий уровень дружелюбности и внимательности, 40% участниц исследования выразили сходное мнение, оценив вышеперечисленные качества персонала как высокие, 30% респонденток оценили дружелюбность и внимательность на уровне средней оценки, в то время как 5% участниц исследования оценили эти аспекты работы персонала низко (рис. 11).

В ответ на вопрос «Как вы оцениваете качество обслуживания в период родов?» 30% респонденток высоко оценили качество предоставляемых медицинских услуг в перинатальном центре во время родов, 45% участниц опроса оценили качество обслуживания как хорошее, в то время как 15% выразили удовлетворительное мнение, 10% указали на низкое качество обслуживания во время родов (рис. 12).

На просьбу оценить состояние комфорта и чистоты помещений и оборудования в центре (рис. 13) 20% респонденток высоко оценили состояние комфорта и чистоты помещений и оборудования в перинатальном центре. Кроме того, 50% участников опроса оценили данное состояние как хорошее, в то время как 25% отметили его как удовлетворительное, 5% оценили состояние комфорта и чистоты как плохое.

При ответе на вопрос «Какие аспекты медицинского обслуживания в перинатальном центре, по вашему мнению, требуют улучшения?» 30% респондентов отметили, что качество обслуживания в перинатальном центре требует дополнительных улучшений. 20% участников опроса высказали мнение о необходимости совершенствования доступности услуг, в то время как 30% отметили необходимость улучшения дружелюбности и внимательности со стороны персонала. 20% респондентов выразили мнение о необходимости улучшения состояния комфорта и чистоты помещений (рис. 14).

В ответ на вопрос «Каково ваше мнение о доступности лекарств и медицинских расходных материалов в центре?» 15% опрошенных лиц указали, что считают лекарства и медицинские расходные материалы очень доступными, в то время как 35% респондентов оценили их как доступные. 30% участников опроса оценили доступность лекарств и медицинских расходных материалов на среднем уровне, 10% посчитали лекарства и медицинские расходные материалы дорогими, 10% указали на очень высокую стоимость этих товаров (рис. 15).

Исходя из анализа представленных данных, можно предложить следующие рекомендации для перинатального центра:

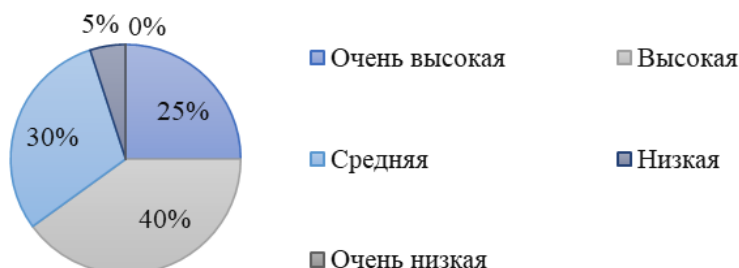


Рисунок 11 – Оценка пациентами дружелюбности и внимательности медицинского персонала перинатального центра

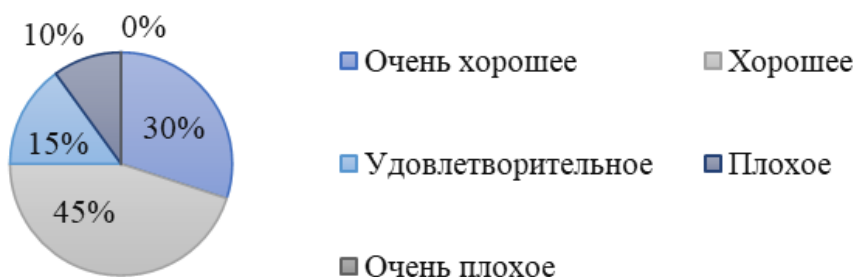


Рисунок 12 – Качество обслуживания в период родов

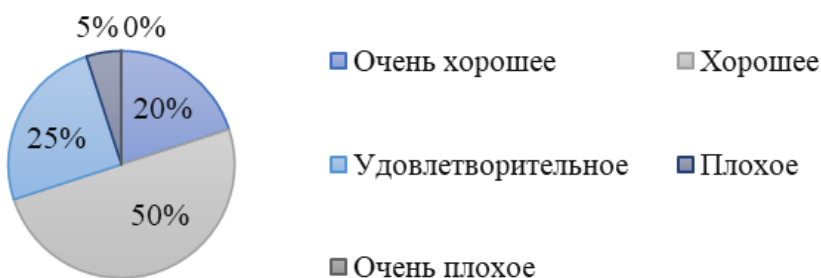


Рисунок 13 – Оценка пациентами состояния комфорта и чистоты помещений и оборудования в перинатальном центре

Организация и экономика здравоохранения

1. рекомендуется провести анализ стоимости предоставляемых медицинских товаров и их доступности для пациентов. Можно рассмотреть варианты снижения цен или разработки программ субсидирования для улучшения доступности лекарственных препаратов и медицинских расходных материалов;

2. центр может организовать регулярные тренинги и обучающие программы для персонала с целью повышения уровня дружелюбности, внимательности и профессионализма в обслуживании пациентов;

3. рекомендуется обратить особое внимание на поддержание высокого уровня чистоты и комфорта в помещениях центра. Это может включать в себя регулярную уборку, ремонт и модернизацию оборудования, а также создание приятной атмосферы для пациентов;

4. важно установить систему сбора обратной связи от пациентов о качестве обслуживания и их потребностях. Это позволит центру оперативно реагировать на проблемы и улучшать свою работу с учетом потребностей пациентов;

5. рекомендуется внедрить систему контроля качества услуг, которая будет регулярно оценивать удовлетворенность пациентов, а также эффективность и профессионализм работы персонала.

Развитие и совершенствование медицинской сферы, особенно в контексте повышения доступности и качества медицинской помощи, остается неотъемлемой составляющей государственной политики в Казахстане. Государственные усилия направлены на устранение различных барьеров, мешающих свободному доступу к медицинским услугам, включая географические, экономические, социальные и культурные факторы. Постоянное стремление к улучшению системы здравоохранения

подчеркивает важность эффективного управления и инновационного подхода к предоставлению медицинских услуг.

ВЫВОДЫ

Таким образом, в современном Казахстане доступность и качество медицинской помощи остаются приоритетными направлениями государственной политики в сфере здравоохранения. Реализация этих целей требует не только усилий со стороны государства, но и активного внедрения инновационных подходов и эффективного управления медицинскими организациями. Разработка и реализация стратегий, направленных на устранение барьеров доступности и повышение качества услуг, имеют решающее значение для обеспечения здоровья и благополучия населения.

В отношении опроса медицинского персонала можно констатировать, что оценка качества медицинского обслуживания в перинатальном центре включает в себя оценку различных аспектов, таких как качество оборудования, профессионализм персонала, доступность услуг и программы обучения. Большинство респондентов высоко оценили профессионализм коллег и качество оборудования. Однако существует определенная неудовлетворенность в некоторых областях, таких как ожидание и доступность услуг, а также необходимость улучшения программ обучения и повышения квалификации персонала. Предложения по улучшению включают увеличение числа квалифицированных специалистов, внедрение дополнительных обучающих программ, расширение ассортимента оборудования, улучшение системы мониторинга качества, повышение внимания к комфорту пациентов и создание механизмов обратной связи для улучшения качества обслуживания.

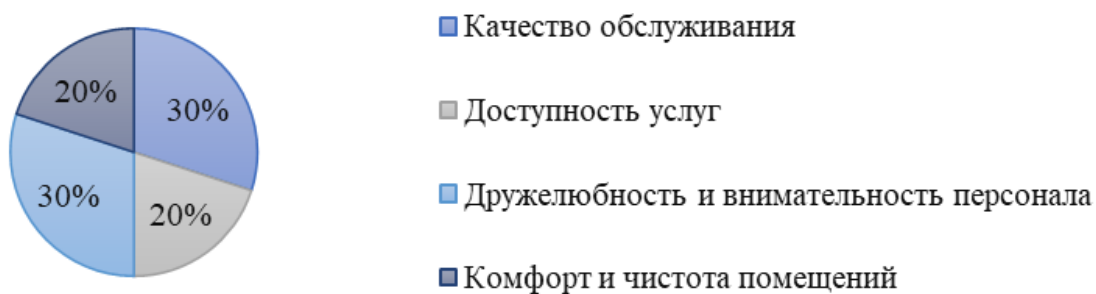


Рисунок 14 – Аспекты медицинского обслуживания, требующие улучшения, по мнению пациентов

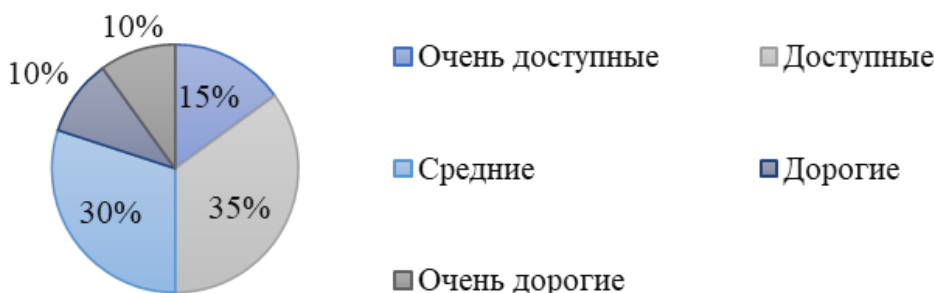


Рисунок 15 – Мнение пациентов о доступности лекарств и медицинских расходных материалов в центре

В целом, результаты анализа предоставленных данных пациентов свидетельствуют о разнообразии мнений и восприятий опрошенных о качестве и доступности медицинских услуг в перинатальном центре. Хотя значительная часть респондентов высоко оценивает некоторые аспекты центра, такие как дружелюбность персонала и состояние комфорта помещений, всё же существует необходимость в улучшении других аспектов, таких как доступность медицинских расходных материалов и стоимость лекарств. Предоставленные данные позволяют выделить области, требующие дополнительного внимания и улучшений, что может быть важным для повышения удовлетворенности пациентов и общего качества медицинского обслуживания в перинатальном центре.

По завершению исследования можно сказать, что в современном мире повышение качества медицинского обслуживания является одним из ключевых приоритетов для обеспечения здоровья населения. Различные подходы, такие как внедрение новых технологий, повышение квалификации медицинского персонала, улучшение системы управления и контроля качества, способствуют улучшению условий оказания медицинской помощи и повышению удовлетворенности пациентов. Важно продолжать исследования и разработки в данной области, а также совершенствовать сотрудничество между врачами, пациентами и организациями здравоохранения, чтобы обеспечить эффективное и качественное медицинское обслуживание для всех.

Вклад авторов:

Б. С. Мухажанова – концепция и дизайн исследования.

Р. А. Тулегенова, Л. Б. Сейдуанова – сбор и анализ материала.

Б. С. Мухажанова, Р. А. Тулегенова – статистическая обработка материала.

Б. С. Мухажанова, Р. А. Тулегенова, Л. Б. Сейдуанова – редактирование.

Конфликт интересов. Конфликт интересов не заявлен

ЛИТЕРАТУРА

1. Бакальская Е.В., Брыляева Е.В. Направления повышения эффективности медицинской организации. *Россия: тенденции и перспективы развития*. 2022; 17 (3): 325-330.
2. Рыбальченко И.Е., Чуянов Ю.В. Критерии оценки качества оказания медицинских услуг. *Журнал правовых и экономических исследований*. 2020; 1, 74-82.
3. Неустроева С.В. Конкурентные стратегии компании по Майклу Портеру. *Форум молодых ученых*. 2018; 11-2 (27): 198-201.
4. Ермакова К.Л., Штоколова К.В., Гаврилова А.В. Анализ эффективности использования ресурсов медицинской организации. *Молодежный научный вестник*. 2018; 2 (27): 244-248.
5. Швыдка М.С., Логвинов К.В. Повышение качества обслуживания в медицинской организации

на основе анализа карты пути клиента. *Экономика и эффективность организации производства*. 2020; 32: 96-100.

6. Шарабчиев, Ю.Т., Дудина Т.В. Доступность и качество медицинской помощи: слагаемые успеха. *Международные обзоры: клиническая практика и здоровье*. 2013; 4 (4): 16-34.

7. Зубец А.Н., Новиков А.В. О качестве медицинского обслуживания населения в контексте повышения качества жизни в России. *Гуманитарные науки. Вестник финансового университета*. 2018; 8 (6): 58-67.

8. Куделина О.В. Модель компетенций руководителя организации здравоохранения: международный опыт внедрения компетенций распределенного лидерства. *Российский журнал менеджмента*. 2016; 4: 81-104.

9. Сагдеев Р.Р. Проблемы системы управления в российском здравоохранении. *Проблемы современной экономики*. 2011; 4 (1): 21-25.

10. Patel V.K., Singh A. *Artificial Intelligence in Healthcare Management*. New Delhi: Tech Publications; 2020.

11. Smith J. *Economics and Quality in Healthcare*. Oxford: Oxford University Press; 2019.

12. Шестариц И.Н., Лекомцева Е.Н. Анализ качества медицинской услуги в медицинской организации. *Инновации. Наука. Образование*. 2022; 49: 521-529.

TRANSLITERATION

1. Bakal'skaja E.V., Bryljaeva E.V. Napravlenija povyshenija jeffektivnosti medicinskoj organizacii. *Rossija: tendencii i perspektivy razvitiya*. 2022; 17 (3): 325-330.

2. Rybal'chenko I.E., Chujanov Ju.V. Kriterii ocenki kachestva okazaniya medicinskih uslug. *Zhurnal pravovyh i jekonomicheskikh issledovanij*. 2020; 1, 74-82.

3. Neustroeva S.V. Konkurentnye strategii kompanii po Majклу Porteru. *Forum molodyh uchenyh*. 2018; 11-2 (27): 198-201.

4. Ermakova K.L., Shtokolova K.V., Gavrilova A.V. Analiz jeffektivnosti ispol'zovanija resursov medicinskoj organizacii. *Molodezhnyj nauchnyj vestnik*. 2018; 2 (27): 244-248.

5. Shvydkaja M.S., Logvinov K.V. Povyshenie kachestva obsluzhivanie v medicinskoj organizacii na osnove analiza karty puti klienta. *Jekonomika i jeffektivnost' organizacii proizvodstva*. 2020; 32: 96-100.

6. Sharabchiev, Ju.T., Dudina T.V. Dostupnost' i kachestvo medicinskoj pomoshhi: slagaemye uspeha. *Mezhdunarodnye obzory: klinicheskaja praktika i zdorov'e*. 2013; 4 (4): 16-34.

7. Zubec A.N., Novikov A.V. O kachestve medicinskogo obsluzhivaniya naselenija v kontekste povyshenija kachestva zhizni v Rossii. *Gumanitarnye nauki. Vestnik finansovogo universiteta*. 2018; 8 (6): 58-67.

8. Kudelina O.V. Model' kompetencij rukovoditelja organizacii zdavoohranenija: mezhdunarodnyj opyt vnedrenija kompetencij raspredelennogo liderstva. *Rossijskij zhurnal menedzhmenta*. 2016; 4: 81-104.

9. Sagdeev R.R. Problemy sistemy upravleniya v rossijskom zdavoohranenii. *Problemy sovremennoj jekonomiki*. 2011; 4 (1): 21-25.

10. Patel V.K., Singh A. *Artificial Intelligence in Healthcare Management*. New Delhi: Tech Publications; 2020.

11. Smith J. *Economics and Quality in Healthcare*. Oxford: Oxford University Press; 2019.

12. Shestarev I.N., Lekomceva E.N. Analiz kachestva medicinskoj usluzi v medicinskoj organizacii. *Innovacii. Nauka. Obrazovanie*. 2022; 49: 521-529.

Поступила 24.05.2024

Принята 30.07.2024

Опубликована online 31.03.2025

B. S. Mukhazhanova^{1*}, R. A. Tulegenova², L. B. Seyduanova¹

APPROACHES TO IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES

¹Kazakh National Medical University named after S. D. Asfendiyarov NC JSC (050000, Republic of Kazakhstan, Almaty city, Tole Bi st., 94; e-mail: info@kaznmu.kz)

²SDU University (040900, Republic of Kazakhstan, Almaty region, Karasai district, Kaskelen, Abylai Khan st., 1/1; e-mail: info@sdu.edu.kz)

***Botakoz Serikbayevna Mukhazhanova** – Kazakh National Medical University named after S. D. Asfendiyarov NC JSC; 050000, Republic of Kazakhstan, Almaty city, Tole Bi st., 94; e-mail: botakoz0391@mail.ru

In the context of constant changes in medical technologies, the dynamic development of scientific research and changing needs of patients, it is necessary to constantly improve the work of medical institutions. This is especially true for perinatal centers, where every detail plays a crucial role in taking care of the health of expectant and new mothers and their babies. Improving the quality of services provided in the Regional Perinatal Center of Taldykorgan city is not only an urgent, but also a vital task aimed at improving the health of the region's population. In the course of the study, we analyzed the works of such authors as: et al. they may be of interest for further study of the issue.

Aim. To analyze innovative approaches aimed at improving the quality of medical care in the Regional perinatal Center of Taldykorgan city.

Materials and methods. To achieve this goal, a set of studies was carried out, including expert assessments, patient questionnaires and observations of the doctors' work process.

Results and discussion. The results of the study may be valuable for the development of specific strategies and recommendations to improve the quality of medical care in the Regional Perinatal Center of Taldykorgan city.

Conclusions. The obtained data will allow for a deeper analysis of the current situation and identify key problematic aspects in the provision of medical services.

Key words: innovation; service provision; patients; medicine; staff; quality; institution; healthcare

B. C. Мухажанова^{1*}, Р. А. Төлегенова², Л. Б. Сейдуанова¹

МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНЫҢ ТИІМДІЛІГІН АРТТЫРУ ТӘСІЛДЕРІ

¹«С. Д. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университеті» КЕАҚ (050000, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Төле Би к-сі, 94; e-mail: info@kaznmu.kz)

²SDU University (040900, Қазақстан Республикасы, Алматы облысы, Қарасай ауданы, Қаскелең қ., Абылай хан көшесі 1/1; e-mail: info@sdu.edu.kz)

***Ботакөз Серікбайқызы Мухажанова** – «С. Д. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университеті» КЕАҚ; 050000, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Төле Би к-сі, 94; e-mail: botakoz0391@mail.ru

Медициналық технологиялардың үнемі өзгеруі, ғылыми зерттеулердің қарқынды дамуы және пациенттердің қажеттіліктерінің өзгеруі жағдайында медициналық мекемелердің жұмысын үнемі жетілдіріп отыру қажет. Бұл әсіресе перинаталдық орталықтарға қатысты, мұнда әрбір деталь Болашақ және жаңа аналар мен олардың сәбилерінің денсаулығына қамқорлық жасауда шешуші рөл атқарады. Талдықорған қаласының Облыстық перинаталдық орталығында көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру өңір халқының денсаулығын жақсартуға бағытталған өзекті ғана емес, өмірлік маңызды міндет болып табылады. Зерттеу барысында біз келесі авторлардың жұмыстарын талдадық: және т.б. мәселені әрі қарай зерттеуге қызығушылық тудыруы мүмкін.

Осы мақаланың мақсаты Талдықорған қаласының Облыстық перинаталдық орталығында медициналық қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған инновациялық тәсілдерді талдау болып табылады.

Материалдар және әдістер. Осы мақсатқа жету үшін сараптамалық бағалауды, пациенттерге сауалнама жүргізуді және дәрігерлердің жұмыс процесін бақылауды қамтитын зерттеулер кешені жүзеге асырылды.

Нәтижелер және талқылау. Зерттеу нәтижелері Талдықорған қаласының Облыстық перинаталдық орталығында медициналық қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша нақты стратегиялар мен ұсынымдарды әзірлеу үшін құнды болуы мүмкін.

Қорытындылар. Нәтижелер ағымдағы жағдайды тереңірек талдауға және медициналық қызмет көрсетудегі негізгі проблемалық аспектілерді анықтауға мүмкіндік береді.

Кілт сөздер: инновация; қызмет көрсету; пациенттер; медицина; қызметкерлер; сапа; мекеме; денсаулық сақтау