

**«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ жанындағы  
медицина колледжі**

**ДӘРІС КЕШЕНІ**

Мамандық: 09130100 «Мейіргер ісі»

Біліктілігі: 5AB09130101 «Мейіргер ісінің қолданбалы бакалавры»

Оқу түрі: күндізгі

Оқытудың нормативтік мерзімі: 1 жыл 6 ай

Циклдар мен пәндер индексі АП 12

Курс: 2


Семестр: 3


Пән: «Мейігер ісіндегі персоналды басқару»

ONTUSTIK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ			SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )	
Дәріс кешені		24 беттің 2 беті	

Кафедра мәжілісінде қаралды және бекітілді.

№ 1 хаттама «27» 2024 ж.

Кафедра меңгерушісі  Серикова Б.Д.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казakhstanская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 3 беті

## №1 дәріс

**1.Тақырыбы:** Менеджмент негіздері. Стратегиялық менеджмент. Мейіргер ісіндегі Менеджмент. Мейіргер менеджерінің рөлі.

**2. Мақсаты:** Студенттерге менеджмент негіздері жайында, мейіргер ісіндегі менеджмент түсінік беру.

**3. Дәріс тезистері:**

- Менеджмент негіздері.
- Стратегиялық менеджмент.
- Мейіргер ісіндегі Менеджмент.
- Мейіргер менеджерінің рөлі.

**Менеджмент** (ағылш. Manage – басқару, меңгеру, ұйымдастыру,) – *ұйымда* немесе *кәсіпорында* жұмыс істейтін адамдардың еңбегін басқара отырып, алға қойған мақсатқа жетуді ұйымдастыра білу, әлеуметтік, оның ішінде білім беру үрдістерін басқару принциптері, әдістері, құралдары мен нысандарының жиынтығы.

Менеджмент ұғымының мәні мен мазмұны «басқару»түсінігіне ұқсас. Сонымен қатар менеджмент жоспарлау,ұйымдастыру,үйлестіру,бақылау,ынталандыру сияқты қызметтерді де атқарады.Ғылыми менеджменттің негізін салушы белгілі аңылшын ғалымы Фредрик Уинстоу Тэйлор болып есептеледі.Оның еңбекті ұйымдастыру және өндірісті басқару жүйесі алғаш рет АҚШ-та 19 ғасыр мен 20 ғасыр тоғысында кең пайдаланыла бастады.

Қазіргі замандағы менеджмент, негізінен, барлық экономикалық мектептердің тәжірибелері мен бағыттарының жетістіктерін қорытындылау арқылы дамуда.

**Персонал** - бұл ұйымның болашығын анықтайтын стратегиялық фактор, себебі, тек адамдар ғана жұмысты орындайды, идеяларды ұсынады және кәсіпорының әрі қарай дамуына мүмкіншілік береді.

**Персоналды басқару** – іс-әрекеттің функционалды ортасы, оның мәселесі – кәсіпорынды керек уақытта, қажетті мөлшерде және талап етілетін сапада кадрлармен қамтамасыз ету, оларды дұрыс орналастыру және ынталандыру. Персоналды басқару мақсаты жалпы ұйымның игілігі мен жұмыскерлердің жеке мүдделерін ескере отырып, әрекет ететін еңбекке қабілетті ұжымды қалыптастыру болып табылады.

**Стратегиялық басқару** — бұл қоршаған ортаның өзгерістерін болжау ұйымның ынтасы, қорларды үйлестіру және бөлу жолымен анықталған негізгі бағытталған мақсаттарға жетуші қызметі болып табылады және сонымен қатар стратегиялық басқаруды ұйымның жоғарғы басқарушылары мен оның қызметкерлерінің шеберлігі деп тануға болатын, кәсіпкерлік пен менеджменттің идеологиясы мен философиясына жатқызуға болады.

Стратегиялық басқару - ол ұйымның өз алдына қойған мақсатына жетудегі шешімдер жиынтығы мен әрекеттері (Пирс және Робинсон). Стратегия -ол негізгі мақсаттарға қол жеткізудегі басымды мәселелер мен ресурстарды анықтаудағы әрекеттердің бас бағдарламасы (Кунц).

Стратегиялық басқаруға өтудегі негізгі мақсат жоғары басқарудың көңілін өз мүддесіне аудару және онда болып жатқан үдерістерді реттеу. Қазіргі менеджментте стратегиялық және тактикалық аспектілерін атауға болады. Стратегиялық мәселелерге ұйымның мақсаты, оның негізгі әрекеттік түрлері мен бағыты, одақтастары мен қарсыластарын, өз артықшылықтарын анықтау жатады. Құжаттардың айналу технологиясы, өнімді тұтынушылармен жүргізілетін әрекеттерді тактикалық мәселелерге жатқызуға болады.Стратегиялық басқару түсінігі, ұйымның сыртқы ортадағы өзгерістер жағдайында басқару түсінігіне айналды. Стратегияны үдеріс ретінде қарастыруға оның үш белгіленген сатысы дәлел болады: стратегиялық талдау, стратегиялық таңдау, стратегия мен менеджменттің іске асуы.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979- 11	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 4 беті

Стратегиялық талдаудың негізгі мақсаты ақпарат жинау. Бұл талдаудың ішкі және сыртқы екі кезеңі бар. Негізгі мақсаты талдаудың күшті және әлсіз жақтарын анықтау мақсатында ішкі талдау жүргізіледі. Стратегиялық таңдау талдаудың нәтижелерін зерттеуден басталуы керек. Стратегия мен менеджментті іске асыру стратегиялық талдау мен таңдауға қарағанда әлдеқайда қиындау үдеріс.

Іскерлік стратегияны жүзеге асыру үшін төмендегі жағдайларды ескеру қажет: ресурстар негізінің тепе-теңдігі; ұйымның құрылымы мен мәдениетінің көзделген стратегияны қабылдауға дайындығы; стратегияны іске асыру барысында менеджменттің өзгерістерге дайындығы; кешеннің даму бағыттары туралы материалдық –техникалық шешімдерді негіздеу; ұсынылған стратегия және сапа мәселелерін өндіріс деңгейіндегі ұйымның дайындығы; бизнестің ішкі және сыртқы қатысушыларына осы стратегияның әсері және т.б. Мейіргер қызметінің тиімділігі көбінесе бас мейіргердің кәсіби сауаттылығына, олардың бөлімшелер мен қызметтердегі аға мейіргерлердің жұмысын үйлестіру қабілетіне, барлық мейіргерлердің қызметіне байланысты. Бас мейіргерге деген көзқарас техникалық көмекші ретінде емес, мейіргер ісінің бастығы ретінде болуы керек. Мейіргер ісін басқару міндеті бас мейіргерге жүктелген.

**4.Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5.Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6.Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Менеджмент теориясы?
- Стратегиялық менеджмент?
- Мейіргер менеджерінің рөлі қандай?

## №2 дәріс

**1. Тақырыбы:** Медициналық ұйымдардағы сапа менеджменті жүйесі.

**2. Мақсаты:** Медициналық ұйымдардағы сапа менеджменті жүйесімен студенттерді таныстыру.

**3. Дәріс тезистері:**

- Медициналық көмек көрсетудің бірыңғай менеджменті мен сапасын басқарудың замануи ұстанымдар.
- Медициналық көмек сапасы.

Денсаулық сақтау ұйымында сапа менеджмент жүйесі. Медициналық қызмет аймағында бәсекелестікке жету үшін, халықаралық стандартқа және ҚР стандарттарына сай Сапа Менеджмент Жүйесі (СМЖ) енгізілді. СМЖ еңбектің ішкі кодексі ретінде, яғни Президент Жолдауында айтылғандай жүйелі жұмыс істеу әдістері, емдеу-профилактикалық жұмысты ұйымдастыру процестерін және жүйелердің қатынасының өзара байланысын жүйелі қарастыруға болады. Бұл нормативтердің ерекшелігі- өнімнің тікелей деңгейіне талап қоймай, тұрақты және жоспарланған медициналық қызметтің сапасына, медициналық басқару ұйымының жүйесіне талап қояды, ISO 9001 стандарт сериясы көзқарасы бойынша науқастың жоспарлап күткен нәтижесі берген «өнім» сапалы деп қарастырылады.

Бұл нормативтердің ерекшелігі- өнімнің тікелей деңгейіне талап қоймай, тұрақты және жоспарланған медициналық қызметтің сапасына, медициналық басқару ұйымының жүйесіне талап қояды, ISO 9001 стандарт сериясы көзқарасы бойынша науқастың жоспарлап күткен нәтижесі берген «өнім» сапалы деп қарастырылады.

Дәлел бойынша СМЖ медициналық ұйымның сапа менеджменті жүйесін, үздіксіз процесс және процедура арасындағы байланыс әрекетін, ұйымдастыру және техникалық шараларды, жоспар, мақсат, компетентті қызметкер, негізгі қаражат, құжаттар, яғни медициналық ұйымдастыру мақсатына жету үшін қажетті барлық заттарды қарастырады.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы	№72/ 11 ( )
Дәріс кешені	24 беттің 5 беті

Медициналық көмек көрсетудің бірыңғай менеджменті мен сапасын басқарудың замануи ұстанымдар:

Менеджмент - басқару теориясы мен нарықтық экономикада қажетті элемент болып табылады. Басқару теориясы ғылым ретінде XIX ғасырдың аяғымен XX ғасырдың басында пайда болып, өз дамуында бірнеше дәуірді басынан кешірді.

Қазіргі заманға сай медициналық тиімді сапалы қызмет көрсетуді қамтуды және басқару мәселелері соңғы кездері Республикалық денсаулық сақтау ұйымының ең күрделі мәселесіне айналды.

Медициналық қызметтердің сапасы кешенді ұғым болып табылады және ол көптеген көлемді себептерге байланысты, олардың ішінде медициналық ұйымдардың материалдық-техникалық жабдықталуы, клиникалық мамандардың кәсіби деңгейін және оны арттыруға деген уәждемесінің болуы, медициналық көмекті ұйымдастыру мен көрсету үдерістерін басқарудың қазіргі заманғы технологияларын енгізуден, медициналық көмекке ақы төлеуді енгізудің тиімді әдістерін ерекше атап өткен жөн.

Пациенттер үшін медициналық көмектің сапасы олардың мұқтажына сай келетін, өз уақытылы болуы және осы көмекті көрсететін медициналық қызметкерлер құрамы қаншалықты сыпайы, ілтипатты болуымен айқындалады. Пациенттер нәтижелілік пен қолжетімдікке, медициналық қызметкерлер құрамы мен өздерінің арасындағы өзарақатынасқа, сонымен қатар сапаның біршама маңызды сипаттамасы ретінде медициналық көмек үздіксіздігіне жиі назар аударады.

Медициналық қызметкерлер әдеттегідей кәсіби құзыретке, тиімділік пен қауіпсіздікке көңіл бөледі. Олардың көзқарасы бойынша, медициналық көмек сапасы медициналық қызметкерлерде пациенттердің денсаулығын жақсарту үшін қажетті дағдылар, ресурстар мен жағдайлардың бар болуын тұспалдайды.

Медициналық көмек сапасы қазіргі таңда денсаулық сақтаудың анағұрлым маңызды проблемеларының бірі болып саналады. Көрсетілетін медициналық көмек сапасынан бөлек бір адамның да және жалпы қоғамның да өмір сапасы байланысты болады.

Мамандандырылған сапа менеджмент жүйесі өзін бағалау емес, бірақ тұтынушы талаптарын қанағаттандыру және ұйымның бәсекелестігін тұрақты жоғарлату мақсатында орындалатын міндетті және құнды шаралар.

#### 4. Көрнекі материалдар:

5.Әдебиет: Соңғы бетті қараңыз.

#### 6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):

- Басқару теориясы ғылым ретінде қашан пайда болды?
- Медициналық көмек сапасы?
- Мамандандырылған сапа менеджмент жүйесіне жатады:.

### №3 дәріс

1. **Тақырыбы:** Кадрлық ресурстарды басқару. Медицина қызметкерлерін ынталандыру негіздері. Көшбасшылық.

2. **Мақсаты:** Студенттерге кадрлық ресурстарды басқаруды түсіндіру.

#### 3. Дәріс тезистері:

- ДСКР басқару.
- Басқару стильдері.
- Медицина қызметкерлерін ынталандыру.
- Көшбасшылық туралы түсінік.

Денсаулық сақтаудың кадрлік ресурстарын басқарудың ұлттық саясаты (кейін – ДСКР) 2020 жылға дейінгі Қазақстан Республикасының Стратегиялық даму жоспарына, 14 желтоқсан

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ АҚ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979- 2017-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казakhstanская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 6 беті

2012 жылғы Қазақстан Республикасының Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың «Қазақстан-2050» Стратегиясы» Қазақстан халқына жолдауына, 11 қараша 2014 жылғы Қазақстан Республикасының Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың «Нұрлы жол – болашаққа бастар жол» Қазақстан халқына жолдауына, Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласын дамытудың 2016-2019 жылдарға арналған "Денсаулық" мемлекеттік бағдарламасына, Қазақстан Республикасы Президентінің «100 нақты қадам: Баршаға арналған қазіргі заманғы мемлекет» Ұлт жоспарына, 31 қаңтар 2017 жылғы Қазақстан Республикасының Президенті Н.Назарбаевтың «Қазақстанның үшінші жаңғыруы: жаһандық бәсекеге қабілеттілік» Қазақстан халқына жолдауына сәйкес шығарылған. ДСКР басқарудың ұлттық саясатында саланың кадрлік ресурстар жүйесіндегі қазіргі жағдайға талдау жасалып, кадрлік саясаттың негізгі мақсаттары, тапсырмалы және бағыттары және оларды жүзеге асырудың түйінді механизмдері анықталған. ДСКР басқарудың ұлттық саясаты мемлекеттің денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін анықтайтын кадрлік саясатын жетілдіру және тұрақты дамыту үшін заңнамалық, нормативті құқылық актілерді, нұсқалуықтар мен әдістерді шығару үшін негіз болып табылады.

ДСКР басқару – мемлекеттің тұрақты әлеуметтік-экономикалық дамуын қамтамасыз ету үшін халықтың денсаулық сақтау саласындағы мақсаттар мен тапсырмаларды жүзеге асыру үшін кадрлік ресурстарды тиімді және пайдалылықты қамтамасыз ететін жүйені құрастырумен байланысты үрдіс. Осыған байланысты, салада жүзеге асырылатын кадрлік саясаты ДСКР басқарудың барлық түйінді сатыларын қамтиды, оның ішінде кадрлік 2 ресурстарды талдау және жоспарлау, мамандарға қойылатын кәсіби талаптарды белгілеу, кадрларды дайындау және қайта даярлау, кәсіби дайындылығын бағалау және кәсіптілікке сәйкестігін растау, кадрлік ресурстарды басқару (ынталандыру, дамыту және т.б.) жатады. Ғалымдар және әлемдік бизнес-дегдарлар 21 ғасырды «білім экономикасы» ғасыры ретінде сипаттайды, онда ұйымдар қызметкерлердің білімділігіне, кәсіптілігіне және тәжірибесіне, сонымен қатар жұмыс берушіге дейін адалдығына тәуелділік артып келеді. Ұйымның құндылықтары мен активтері 80-ға дейін материалды емес активтерден немесе адамдық потенциалы қосылатын сезілмейтін құндылықтар құралады. Денсаулық сақтау, экономиканың басқа да көптеген салаларына қарағанда, білімге негізделген индустрия мысалы болып келеді, сұндай ұйымның және барлық саланың құндылықтары жоғары білімді қызметкерлермен көрсетілетін сезілмейтін қызметтерден құралады. Осыған байланысты, қаржылық пен операциялық сұрақтармен бірге кадрлік ресурстарын тиімді басқаруға медициналық ұйымның және барлық саланың өзінің әрекеттеріне және көрсеткіштеріне әсер ететін түйінді факторлар жатады.

**Басқару стильдері.** Лидерліктің (басшылықтың) стилі түсінігі Курт Левин және оның әріптестері Р. Липпит және Р.Уайтпен енгізілген, олар стильдің басты себебі ретінде шешім қабылдау әдісін қарастыруды ұсынды, соның негізінде автократиялық, демократиялық және еркін стильдері бөлінді.

Автократиялық (авторитарлы, директивті) стиль – басқарушы өзі ақпаратты жинап, өзі шешім қабылдайды, топтағы немесе ұйымдағы жұмыстардың жағдайын өзі бағалайды және бағынушыларымен негізінен анық, нақты бұйрық-талаптар арқылы өзара әрекеттеседі, кері байланысты қажет етпейді және де оны болдырмайды. Әсер ету тәсілдері лидердің өзімен анықталатын санкциялар болып табылады.

• Автократиялық (авторитарлы, директивті) стиль – басқарушы өзі ақпаратты жинап, өзі шешім қабылдайды, топтағы немесе ұйымдағы жұмыстардың жағдайын өзі бағалайды және бағынушыларымен негізінен анық, нақты бұйрық-талаптар арқылы өзара әрекеттеседі, кері байланысты қажет етпейді және де оны болдырмайды. Әсер ету тәсілдері лидердің өзімен анықталатын санкциялар болып табылады.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 7 беті

• Осындай жағдайда тек басқарушыда ғана толық ақпарат, жұмыс істеудің жалпы жоспары болады, тек ол ғана өзінің бағынушыларын үнемі бақылауда ұстайды. Бірақ бұндай басқару жүйесінің күшті жағы өзінің қызметінің артында тығылып және өзінің ықыласын көрсетуге міндетті емес топ немесе ұйым мүшесінің әрбіреуінің жауапкершілігін нақты шектеу, жоғары шапшандылық, құпиялықты сақтау мүмкіндігі болып табылады.

Басқарудың демократиялық (кооперативті, директивті емес) стилінде басқа ерекшеліктер бар. Бұл жағдайда шешім ақылдаса отырып, топтық дискуссия нәтижесінде қабылданады, лидер өзінің бағынушыларының ойларын біліп, оларды ескереді, үнемі топтағы кері байланысты қолдай отырып, өзінің жұмысына ескертулер мен түзетулерді енгізуге рұқсат етеді. Өзара әрекеттесу авторитарлы басқаруда секілді еңбектің нақты бөлінуімен емес, топ мүшелерінде жалпы бірдей мақсаттардың барымен қамтамасыз етіледі, сонымен қатар әрбіреуі тек өзінің ғана емес, басқалардың да іс-әрекеті жайлы біледі. Демократиялық лидер процессті емес, нәтижені бақылауға алады және топтың өзіндік басқарудың барлық әдістерін мадақтайды, сонымен бірге, әдетте ол жоғары әлеуметтік компетенттілікке ие болады.

Басқарудың демократиялық (кооперативті, директивті емес) стилінде басқа ерекшеліктер бар. Бұл жағдайда шешім ақылдаса отырып, топтық дискуссия нәтижесінде қабылданады, лидер өзінің бағынушыларының ойларын біліп, оларды ескереді, үнемі топтағы кері байланысты қолдай отырып, өзінің жұмысына ескертулер мен түзетулерді енгізуге рұқсат етеді. Өзара әрекеттесу авторитарлы басқаруда секілді еңбектің нақты бөлінуімен емес, топ мүшелерінде жалпы бірдей мақсаттардың барымен қамтамасыз етіледі, сонымен қатар әрбіреуі тек өзінің ғана емес, басқалардың да іс-әрекеті жайлы біледі. Демократиялық лидер процессті емес, нәтижені бақылауға алады және топтың өзіндік басқарудың барлық әдістерін мадақтайды, сонымен бірге, әдетте ол жоғары әлеуметтік компетенттілікке ие болады.

Ең соңғы, лидерліктің үшінші стилі еркін (өз бетімен жіберуші, либералды, laissez-faire) стиль шын мәнінде, негізгі өмірлік қызығушылықтары топтық өзара әрекеттесу сферасынан тыс жатқан лидер жағынан басшылықтың жоқтығымен сипатталады. Бұл жағдайда шешім демократиялық түрде қабылданады, бірақ сәтсіздік кезінде жауапкершілік “қосақ арасында босқа кеткен” адамға артылады. Еркін басқару — әдетте автократиялық лидердің келуімен немесе топтың құлдырауымен аяқталатын топтың тұрақсыз күйі.

• Ең соңғы, лидерліктің үшінші стилі еркін (өз бетімен жіберуші, либералды, laissez-faire) стиль шын мәнінде, негізгі өмірлік қызығушылықтары топтық өзара әрекеттесу сферасынан тыс жатқан лидер жағынан басшылықтың жоқтығымен сипатталады. Бұл жағдайда шешім демократиялық түрде қабылданады, бірақ сәтсіздік кезінде жауапкершілік “қосақ арасында босқа кеткен” адамға артылады. Еркін басқару — әдетте автократиялық лидердің келуімен немесе топтың құлдырауымен аяқталатын топтың тұрақсыз күйі.

Еңбек ресурстарын ұтымды пайдалану денсаулық сақтау мекемелерінің тиімді жұмыс істеуінің негізгі шарттарының бірі болып табылады, бұл халықтың қажетті медициналық көмекті қамтамасыз етуде барынша қауіпсіздігін қамтамасыз етеді. Білікті медицина кадрларының жеткілікті санының болуы ел азаматтарын сапалы және қол жетімді медициналық көмекпен қамтамасыз етудің маңызды шарты болып табылады. Сонымен қатар, еңбек ресурстарын басқару процесінде олар өздерінің медициналық қызметтерінің сапасын арттырудың кілті ретінде кәсіби дағдылар деңгейін көтеруге деген мотивация қажетті құрал болып табылады.

**Еңбек қызметін ынталандыру** тұтастай алғанда қызметкерлер мен қоғамның әлеуетін дамытуға алып келеді. Еңбек қызметін ынталандыру - мотивациялық механизмді іске асырудың бір құралы.

Жоғарғы деңгейдегі ұйым қызметкерлері өз қажеттіліктерін барынша қанағаттандыруға тиіс, бұл кейіннен біздің қоғамымызды дамытады және адамдар өздерін дамыта бастайды, сонымен қатар ұйымдардың жұмыс істеу мүмкіндіктерін кеңейтеді.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979- 2019-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казакхстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 8 беті

Өмір сапасын зерттеудің өзектілігі денсаулық сақтауды қалыптастырудың маңызды факторы болып табылады және денсаулық сақтау қызметкерлері қазіргі әлеуметтік өмірдің барлық нақты проблемаларын бастан кешіретін әлеуметтік топтардың бірі болып саналады. Денсаулық сақтау қызметкерлері өздерінің өмірлік проблемаларымен бірге пациенттерінің проблемаларын шешіп, екі жақты әлеуметтік-психологиялық жүктемені бастан кешуде.

Мейірбике ісі қызметкерлерінің жұмыс ерекшеліктері мен еңбек жағдайларында олардың ағзасына бірқатар жағымсыз кәсіби факторлар әсер етеді: микроклиматикалық жағдайлар, ұзақ жұмыс және түнгі ауысулар, толық емес жұмыс уақыты, жоғары нейрорезонанс стресс, мәжбүрлі жұмыс позасы, жұмыс орындарын жеткіліксіз жарықтандыру, зиянды химиялық заттар, биологиялық агенттер және т.б.

Мейірбикелердің күнделікті жұмысының ауырлығына қарамастан халық арасында олардың жұмысына көңілі толмайтындар саны азаймай отыр. Шет елдерде жүргізілген сауалнама нәтижесінен де соны аңғаруға болады. Мысалы: Германияда 2131 науқастың сауалнамасы медициналық көмектің қанағаттанарлықсыз нәтижесін көрсетті. Пациенттердің 63% -ы оларға уақыт пен көңіл бөлінбейді деп санайды, 44% медицина қызметкерлерінің медициналық тағайындаулар мен басқаларды түсіндірмеуін қаламайтынын атап өтті. Медициналық көмектің сапасын жақсарту мақсатында, атап айтқанда, мейірбике қызмет сапасына үлкен назар аударды. Сондықтан мейірбикелердің кәсіби қызметін ынталандыру мәселесі денсаулық сақтауда өзекті мәселе болып табылады.

**Көшбасшылық** (ағылшын тілінен lead – басқару, ал leadership – басқара алу қабілеті деген мағынаны білдіреді) – бұл адамдарды өз-өзін белгілі бір мәнерде ұстауына мәжбүр ету арқылы олардың мінез-қылықтарына әсер ету үшін басқарушының қолданатын құралы.

Көшбасшы (ағылшынша leader – басқарушы деген мағына білдіреді) – бұл басқа адамдарды, олардың алғашқы ниеті қандай болғанына қарамастан, өзі қалаған нәрсені жасауға көндіре алатын адам болып табылады, сонымен қатар топтағы адамдардың қасиеттері мен қабілеттерін қолдана отырып, оларды көшбасшы мақсатын іске асыруға бағыттап алады. Көшбасшылықты әдетте ақыл, сауаттылық деңгейі, сенімділік пен әлеуметтік қатысу, әлеуметтік-экономикалық статус түсініктерімен байланыстырады. Көшбасшы мен Басшы деген ұғымдардың мағынасы ажырата білу керек. Басшы – бұл жұмысты беруші және сол жұмыстардың орындалуына жауап беруші адам. Бұл адамның лауазымы. Жақсы басшы қызметкерлері орындаған жұмысты реттеп қабылдап отырады. Ал, Көшбасшы адамдарды жандандырады, мақсатқа жетуде болашақты көр қасиеті арқылы адамдарды ортақ мақсатқа бағыттап алады. Көшбасшы міндетті түрде беделді тұлға болуы керек, алайда сонымен қатар басқа да маңызды қасиеттер де бар. Олардың ішінде басты қасиеттердің бірі – қасындағы адамдармен қарым-қатынас жасай алуы, ол әдетте сенімділікпен қатар жүреді. Адамдармен сөйлескен әрбір кезді көшбасшы олардың сенімділігіне ие болу іске асырылған немесе айырылып қалған мүмкіндік ретінде қарау керек. Ең алдымен ол үлкен әріпті психолог бола алуы тиіс. Адамдармен сөйлесу, қарым-қатынас жасау арқылы оларды іске, қызмет етуге ынталандыру кезінде оның гумандылығы байқалады. Айналадағы адамдарға әсер ете алатындай көшбасшы болу тек оның еркі мен қолда бар билігіне ғана тәуелді болмайды, оған деген жол жоғарғы түсінушілік пен өзін-өзі басқарудан құралады.

**4. Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5.Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6.Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Басқару стильдерін атаңыз?
- Мотивациялық механизмді іске асырудың бір құралы?
- Көшбасшыға тән қасиеттер:.



ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> - 1979 -	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 9 беті

## №4 дәріс

**1. Тақырыбы:** Медициналық ұйымдарды материалдық-техникалық жарақтандыру процесін ұйымдастыру. Стандарттау. Аккредиттеу.

**2. Мақсаты:** Студенттерге медициналық ұйымдарды материалдық-техникалық жарақтандыру процесін түсіндіру.

**Дәріс тезистері:**

- Медициналық техника туралы түсінік.
- Стандарттау.
- Аккредиттеу.

**Медициналық техника** аурудың алдын алу, диагностика жасау, емдеу және сауықтыру мақсатында, сонымен қатар санитарлық-гигиеналық және індетке қарсы шараларды орындау, дәріханаларда дәрілер дайындау барысында пайдаланылатын техникалық заттардың жиынтығы.

**Медициналық техниканың дамуына ықпал ететін жағдайлар:**

- ғылыми-техникалық ілгерлік;
- әлеуметтік-экономикалық өзгеріс;
- медицина мен денсаулық сақтауда жаңа түсініктердің пайда болуы.

Электронды-есептеу техникасының, кибернетика және информатиканың дамуына байланысты организмнің жағдайын өңдеп және анализ жасап, ақпарат бере алатын микропроцессорлар орнатылған техникалық заттар және жекелеген дене мүшелерінің қызметін атқаратын құрылғылар пайда болды.

**Медициналық техниканың топтары:**

- Медицина салалары бойынша дамыған медициналық техникалық құрылғылар:
- интроскопия құрылғылары мен құралдары (Рентгендік, эндоскопия);
- жүрек қағысын тексеру құрылғысы;
- мидағы биоэлектрлі құбылысты зерттеу құрылғысы;
- бұлшық ет жағдайын тексеру құрылғысы;
- асқазан қызметін тексеру құрылғысы;
- тыныс алу жүйелеріне арналған құрылғы;
- жарықпен емдеу құрылғылары;
- сумен емдеу құрылғылары;
- хирургиялық құрылғылар;
- ультрадыбыстық диагностикалық құралдар;
- зертханалық диагностикаға арналған құралдар (автоанализаторлар, микроскоп);
- аса тиімді терапиялық құрылғылар - электірілі ынталандырғыш;
- ультрадыбыстық және механикаландырылған терапиялық техника;
- гемосорция және гемоперфузия техникалары;
- стоматологиялық жабдықтар;
- телевизиялық құрылғылар (монитор, эндоскопиялық хирургияға арналған бейнекешен т.б.);
- еңбекті көп қажетсінетін процесстерді автоматтандыратын және механикаландыратын техникалар.

**Медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы мемлекеттік тіркеу** - медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканың қауіпсіздігін, тиімділігін мен сапасын, фармацевтика нарығында заңды болуын анықтайтын рәсім және Қазақстан Республикасы дәрілік заттар, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы мемлекеттік тізіліміне белгілі мерзімге енгізу.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 10 беті

**Стандарттау** - тауарды өндіру, айналысы және тұтыну сферасын реттеу, сонымен бірге оның қауіпсіздігін, үнемділігін және бәсекелестік мүмкіндігін жоғарылату мақсатында ерікті және көп реттік қолдану үшін ережелер мен сипаттамаларын белгілеу бойынша қызмет.

Стандарттаудың басты принципі - ол: жинақтың түгелдігі, көп сатылылығы және көп буындылығы, материалды ресурстарды үнемді пайдалануы, прогрессивті технологияны пайдалануы.

Стандарттар мемлекетте жасалатын құжаттардың ішінде маңызы жағынан екіншісі болып табылады. Әсер ету сферасына және аймағына байланысты стандарттардың келесідей түрлері болады:

**Халықаралық** – өнімдердің жеке түрлерін стандарттау бойынша ИСО немесе басқа да халықаралық уәкілетті ұйымдармен қабылданған, рекомендациялық статуста болады.

**Мемлекет аралық** – Тәуелсіз мемлекеттер достастығының бірқатар елдерімен қабылданған. Оларды қайта рәсімдеусіз стандарттау бойынша ұлттық комитеттің қаулысының негізінде қабылдайды.

**Ұлттық** (ҚР ұлттық органымен қабылданған). Оларды салааралық маңызы бар өнімдерге және қызмет түрлеріне жасайды.

**Аккредитация** (Credit — латын сөзі, аудармасы — сенім) - ұйымдардың, жеке тұлғалардың, тауарлардың, тұрғындарға көрсетілетін қызметтердің т.б. белгілі бір талаптарға сай келетіндігін, олардың осы тұрғыдан аса жауапты қызмет атқаруына мүмкіншілік тудыратын немесе қалыптасқан сапалық стандарттарға сәйкестігін куәландыратын, өкілетті органдар тарапынан жүргізілетін іс-шаралар.

Аккредиттеу медициналық қызметтер сапасын бағалау, тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде медициналық қызмет көрсетуге арналған мемлекеттік тапсырысты орналастыру кезінде медициналық ұйым туралы алдын ала ақпарат алу және медициналық ұйымдарды соңғы нәтижеге бағыттау мақсатында жүргізіледі.

Аккредиттеуден өту үшін медициналық ұйым бірқатар өлшемдер бойынша белгілі стандарттарға сәйкес болуы керек, бұлар: үрдісті ұйымдастыру және басқару, медициналық ұйымдардың құрылымын (орынжайлар мен коммуникацияларды модернизациялау, аумақтарды көркейту) жақсарту, тиісті дәрілік қамтамасыз ету, кадрлық саясат, медициналық қызметтер сапасын басқару, пациент құқықтарын қамтамасыз ету, инфекциялық қауіпсіздік. Бірыңғай ұлттық денсаулық сақтау жүйесін енгізу шеңберінде ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті республика аумақтарында тамыз айынан бастап мынадай екі кезеңнен тұратын медициналық ұйымдарды аккредиттеуді жүргізуде: медициналық ұйымдар қызметінің аккредиттеудің ұлттық стандарттарына сәйкестігіне сыртқы кешендік бағалау және кешендік бағалаудың барлық нәтижелерін аккредиттеу бойынша комиссияның отырысында қарау.

**4. Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5. Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Медициналық ұйымдарды материалдық-техникалық жарақтандыру процесі:
- Медициналық техниканың қандай топтары бар?
- Стандарттау дегеніміз не?
- Аккредиттеу деген не?

## №5 дәріс

**1. Тақырыбы:** Медициналық ұйымдарды материалдық-техникалық жарақтандыру процесін ұйымдастыру. Лицензиялау. Сертификаттау.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казakhstanская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 11 беті

**2.Мақсаты:** Студенттерге тиімділікті арттыру мақсатында ұйымдарды басқарудың принциптері, әдістері, құралдары мен нысандарын үйрету.

### 3.Дәріс тезистері:

Лицензиялау туралы түсінік.

Сертификаттаудың мақсаты.

Біліктілік санаттарын беру және қайтарып алу.

**Медицина қызметкерлерін сертификаттау** – маманның кәсіби дағдылар мен қабілеттердің белгілі бір деңгейіне жетуін растайтын міндетті рәсім.

**Сертификаттау (куәландыру)** - азаматтардың өміріне, денсаулығына, мүлкіне және айналадағы ортаға өнімнің қауіпсіз болуы талаптарына сай келуін тексеру. Мамандандырылған мемлекеттік ұйымдар жүргізеді.

Сертификаттау деп сәйкестікті растау жөніндегі орган өнімнің, көрсетілетін қызметтің белгіленген талаптарға сәйкестігін жазбаша куәландыратын рәсімді де атайды.

#### Сертификаттаудың мақсаттары

- Адамдардың өмірі мен денсаулығы, азаматтардың мүліктері мен қоршаған ортаны қорғау,
- Өнімдердің, жұмыстардың, қызмет көрсетулердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- Өнімдер мен қызмет көрсетулердің сапасы мәселелерінде тұтынушылардың мүдделерін қорғау;
- Саудадағы техникалық кедергілерді жою, өнімнің ішкі және сыртқы нарықтық бәсекелестік қабілетін қамтамасыз ету;
- Занды және жеке тұлғалардың Қазақстанның бірыңғай тауар нарықтық қызметі үшін,
- Халықаралық экономикалық, ғылыми-техникалық ынтымақтастыққа және халықаралық саудаға қатысуы үшін қажетті жағдайлар жасау.

#### ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ САЛАСЫНДАҒЫ БІЛІМ БЕРУ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМИ ҚЫЗМЕТ

29-тарау. Денсаулық сақтау саласындағы білім беру қызметі

176-бап. Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификаттау

1. Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификаттау орта (техникалық және кәсіптік), орта білімнен кейінгі, жоғары медициналық білімі бар адамдардың, сондай-ақ кадрларды қайта даярлаудан өткен және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім алған адамдардың медициналық қызметті жүзеге асыруға дайындығын айқындау және оларға маман сертификатын бере отырып, оларды клиникалық практикаға (пациенттермен жұмысқа) жіберу мақсатында жүргізіледі. Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификаттау уәкілетті айқындайтын тәртіппен уәкілетті орган аккредиттеген денсаулық сақтау саласындағы кәсіптік даярлықты бағалауды және мамандар біліктілігіне сәйкестікті растауды жүзеге асыратын ұйымдар жүргізетін кәсіптік даярлықты бағалау, денсаулық сақтау саласындағы мамандар біліктілігіне сәйкестікті растау негізінде жүргізіледі.

2. Тиісті сертификаты бар маманның басшылығымен клиникалық практикаға (пациенттермен жұмысқа) жіберілетін резидентура тыңдаушыларын қоспағанда, тиісті маман сертификаты болмаса, жеке тұлғаның клиникалық практикамен айналысуына тыйым салынады. Денсаулық сақтау саласындағы маманның сертификатынан айыру Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексіне сәйкес жүзеге асырылады.

3. Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификаттауды жүргізу тәртібі мен мерзімдерін, сондай-ақ кәсіптік даярлықты бағалау және денсаулық сақтау саласындағы мамандар біліктілігіне сәйкестікті растау тәртібін уәкілетті орган айқындайды.

4. Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерлерде медициналық білім алған адамдарды денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификатталуға жіберу тәртібі мен шарттарын уәкілетті орган айқындайды.

5. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес медициналық қызметті жүзеге асыруға шақырылған шетелдік мамандардың шет елде алған медициналық қызметпен айналысу

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 12 беті

құқығын беретін немесе біліктілік санатының берілгені туралы куәландыратын құжат маман сертификатына теңестіріледі.

176-1-бап. Біліктілік санаттарын беру және кері қайтарып алу

1. Біліктілік санатын беру тиісті біліктілік санатын беру арқылы нақты мамандық бойынша біліктілік санатын беру туралы куәлік бере отырып, медициналық және фармацевтикалық білімі бар мамандардың біліктілік деңгейін айқындау үшін жүргізілетін ерікті рәсім болып табылады. Біліктілік санатын беруді уәкілетті орган айқындайтын тәртіппен уәкілетті орган аккредиттеген, кәсіптік даярлықты бағалауды және денсаулық сақтау саласындағы мамандар біліктілігіне сәйкестікті растауды жүзеге асыратын ұйымдар кәсіптік даярлықты бағалау және денсаулық сақтау саласындағы мамандар біліктілігіне сәйкестікті растау негізінде жүргізеді.

2. Денсаулық сақтау саласындағы маман уәкілетті орган берген біліктілік санатын беру туралы куәлігі болған кезде маман сертификатын алуға құқылы.

3. Біліктілік санаттарының тізбесін уәкілетті орган бекітеді.

4. Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мамандарды қоспағанда, денсаулық сақтау саласындағы мамандар үшін біліктілік санатын беру туралы куәлікті беру және кері қайтарып алу тәртібін, мерзімдерін уәкілетті орган айқындайды.

5. Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мамандар үшін біліктілік санатын беру туралы куәлікті беру және кері қайтарып алу тәртібін, мерзімдерін халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік орган айқындайды.

Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификаттауды жүргізу қағидалары «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі Кодексінің 176бабының 3-тармағына сәйкес әзірленді және денсаулық сақтау саласындағы маманның, оның ішінде Қазақстан Республикасынан тыс жерде білім алған адамдардың сертификат алу тәртібін айқындайды.

Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар пайдаланылады:

Маман медициналық білімі бар, оның ішінде Қазақстан Республикасынан тыс жерде білім алған жеке тұлға;

Бағалау маман біліктілігінің денсаулық сақтау саласындағы кәсіптік стандарт талаптарына сәйкестігін растау мақсатында жүргізілетін білім мен дағдыны бағалау рәсімі;

Маман сертификаты жеке тұлғаға тиісті клиникалық мамандығы бойынша медициналық қызметті жүзеге асыру және оны клиникалық практикаға (пациенттермен жұмысқа) жіберу құқығын беретін құжат;

Үміткер осы Қағидаларға сәйкес маман сертификатын алуға үміткер маман.

**4. Көрнекі материалдар:** слайд

**5.Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды сертификаттауды жүргізудің қағидалары қандай?
- Сертификаттаудың мақсаты:
- Лицензиялау дегеніміз не?

## №6 дәріс

**1.Тақырыбы:** Орта және кіші медициналық персоналдың қызметіне әкімшілік бақылауды ұйымдастыру.

**2.Мақсаты:** Студенттерге орта және кіші медициналық персоналдың қызметіне әкімшілік бақылауды ұйымдастыруды таныстыру.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979- 	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 13 беті

### 3. Дәріс тезистері:

- Медициналық қызмет сапасын бақылау.
- медициналық қызмет көрсететін қызметкерлердің бақылауы (сапаны ішкі бақылау).
- медициналық қызметті тұтынушылардың бақылауы.

Медициналық қызмет сапасын бақылаудың теориялық жағдайымен, денсаулық сақтау саласындағы сапаны бақылау жүйесімен және денсаулық сақтау саласындағы стандарт түрлерімен таныстыру.

Қазіргі уақытта, күрделі әлеуметтік – экономикалық жағдайдың маңызды міндеттері мен мемлекеттік әлеуметтік саясаттың құрушы бөлігі - денсаулық сақтау және халықты қол жетімді, қауіпсіз және сапалы медициналық көмекпен қамтамасыз ету. Халық аралық тәжірибеде денсаулық сақтау саласында қолданылатын, медициналық көмек сапасы (МКС) деп - науқастың қажеттіліктеріне сәйкес, қазіргі медициналық ғылым және технология деңгейінде көрсетілетін медициналық көмек сапасын сипаттайтын жиынтықты айтамыз. Сонымен қатар медициналық көмек сапасына сапалы кәсіпке негізделген, дәрігердің науқасқа тиімді және білікті медициналық көмек көрсетудегі дәрігер мен науқастың өзара іс-әрекетін жатқызуға болады.

#### **Медициналық көмек сапасын бақылау жүйесіне қатынасатындар:**

- медициналық қызмет көрсететін қызметкерлердің бақылауы (сапаны ішкі бақылау);
- медициналық қызметті тұтынушылардың бақылауы ( сапаны тұтынушылық бақылау);
- медициналық қызмет көрсететіндер мен тұтынатындарға байланыссыз мекеме бақылауы ( сапаны сыртқы бақылау).


#### **Қазіргі таңда медициналық қызмет сапасын бақылау тәсілдеріне сәйкес бақылаудың негізгі құралдары:**

- 1) медициналық стандарттар; 2) емдеу-профилактикалық мекеме (ЕПМ) жұмысының көрсеткіштері; 3) сараптамалық баға.

#### **Медициналық қызмет толықтылығы мен сапасын бақылау аймағында мемлекеттік саясатты жүзеге асыру функциялары:**

- 1) тәуелсіз сараптамаға сәйкес профильді мамандардың қатарынан тәуелсіз сараптамаға жұмылдыру үшін мәліметтер қорын қалыптастыру;
- 2) медициналық қызметпен айналысатын және өзіндік түріне байланыссыз физикалық және заңды тұлғаларды аккредитациялау;
- 3) дәрігерлік және медициналық іс-әрекеттерді, сонымен қатар халық медицинасының емдеу әдістерін лицензиялау;
- 4) денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік мекемелер жетекшілерінің біліктілігіне және денсаулық сақтауды мемлекеттік басқаруды жүзеге асыратын жергілікті органдар жетекшілерінің кәсіптік біліктілігіне аттестация жүргізу;
- 5) санитарлық-гигиеналық және эпидемияға қарсы ұйым қызметкерлерін қоспағанда, медициналық қызметкерлердің біліктілігіне сәйкес жоғары және бірінші квалификациялық категорияларын тағайындау;
- 6) көрсетілген сұрақтар бойынша азаматтардың шағымдарын қарастыра отырып, көрсетілген медициналық қызмет және медициналық көмек сапасы мен деңгейіне азаматтардың қанағаттану деңгейін анықтау.

Басқару қызметі процесінде шешім қабылдау маңызды орын алады. Шешім қабылдау басқару қызметінің міндетті бөлігі болып табылады. Басшының кез келген әрекеті қандайда бір шешім қабылдаудан басталады. Кәсіпорын және оның бөлімшелері қызметінің нәтижелері ең алдымен басшының дұрыс шешімді уақтылы қабылдау мен жүзеге асыра білу қабілетіне, ал оның жеделдігі мен дұрыстығы оның тәжірибесі мен біліміне байланысты. Егер ол өндірісті, технология мен адамдарды жақсы біліп, жұмыс тәжірибесі мол болса, онда оған шешім қабылдау қиынға түспейді.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979- 2019	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 14 беті

Басшы жете ойластырып, жоқ мәліметтерді толықтыра білуі, дұрыс қорытынды жасап, соның негізінде жағдайға сәйкес келетін шешім қабылдауы тиіс. Кез келген жағдайда басшы шешім қабылдаудан бас тартпауы тиіс. Ұйымдастырушылық шешімдерді қабылдайтын немесе оны өзге адамдар арқылы жүзеге асыратын адамды ғана менеджер деп атауға болады.

Шешім қабылдау- бұл қолда бар нұсқалар немесе баламалар ішінен ең қолайлысын таңдау. Маңызды ұйымдық шешім қабылдау үшін жауапкершілік басқарудың жоғары деңгейлерінде әсіресе айқын көрінетін ауыртпалық болып табылады. Қабылданған шешім бүкіл ұжымның, әрбір қызметкердің экономикалық және әлеуметтік нәтижелеріне оң немесе теріс әсер етеді. Сондықтан да шешім қабылдаған адам үлкен жауапкершілік тартады.

Ұйымдық шешім- бұл лауазымына байланысты міндеттерді атқару үшін басшы жасауы керек таңдау. Оның мақсаты - ұйымның алдына қойған міндеттеріне жету үшін қозғалысты қамтамасыз ету. Сондықтан да іс жүзінде жүзеге асатын әрі түпкі мақсатқа жетуге барынша көп үлес қосатын таңдау ең тиімді ұйымдық шешім болып табылады.

**4. Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5.Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Медициналық көмек сапасын бақылаудың элементтері?
- Орта және кіші медициналық персоналдың қызметіне әкімшілік бақылау?
- Шешім қабылдау.

## №7 дәріс

**1. Тақырыбы:** Бас (аға) Мейіргернің стратегиялық жұмыс жоспары.

**2. Мақсаты:** Студенттерді Бас (аға) Мейіргернің стратегиялық жұмыс жоспарымен таныстыру.

**3. Дәріс тезистері:**

- Стратегиялық жоспарлаудың түсінігі, функциялары.
- Тиімді менеджмент стратегиясы.

Көпшілік қауымға белгілі “Стратегия” термині, гректің “Strategos”сөзінен туындаған,өз тілімізге аударғанда “ генерал өнері” деген түсініктерді беріп,болашақта мақсатты бағытталған және шешуші іс-қимыл тобын,жиынтығын көрсетеді.Стратегия іске асырылуы мақсатқа жетуді қамтамасыз ететін бөлшекті,жан жақты және кешенді жоспар.Көне Қытайда біздің дәуірімізге дейінгі 480 жылдары “ Стратегия өнері ”атты кітап жазылған,бұдан біз стратегия ұғымды адам,қоғам өмірінде өте ерте кезден қолданылып келе жатқанын көреміз.

Стратегиялық жоспарлаудың мәні мен құрылымы.

Стратегиялық жоспарлау – оған жету жолында шешім қабылдау мен оны ұйымдастыру үшін мақсаттарды таңдау процесі. Ол бүкіл басқару шешімдері үшін оның негізін қамтамасыз етеді. Стратегиялық жоспарлау-көптеген мемлекеттер, ірі және орта компаниялар соңғы кездері кеңінен қолданылып келген арнаулы білім саласы. Стратегиялық жоспарлаудың мәні айқындалған, шекті қор көлемі бойынша дамудың магистральді бағытын, қазіргі экономиканың қолайлы тұстарын дұрыс пайдалану және жағымсыз жақтарының әсерін бейтараптандыру арқылы болашаққа нақты қойылған мақсатқа қол жеткізетін іс әрекеттерді анықтауда. Стратегиялық жоспар,ұзақ уақыт бойы тұтас болып қана қоймай,сонымен бірге тұрақты өзгеріп отыратын ісерлік, әлеуметтік ортаның әсерімен қажет болған жағдайда, оларға түзетулер енгізуге болатындай жеткілікті түрде икемді болуы тиіс.

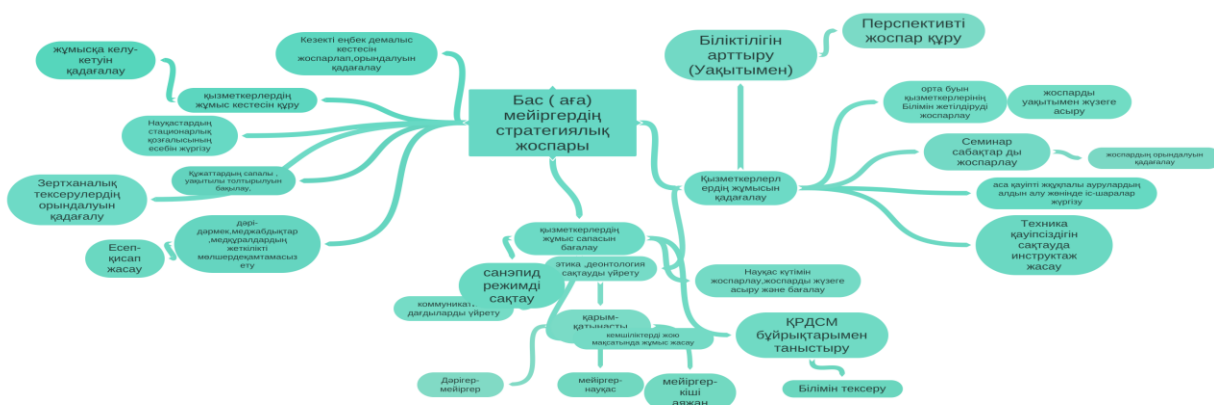
Стратегиялық жоспарлаудың моделі

Стратегиялық жоспарлаудың бірнеше моделі бар:

- Тиімді менеджмент стратегиясы. Жапон менеджерлері 70-жылдың орта тұсында өздеріне мынадай сұрақтар қойды: “ Компанияның ұзақ мерзімді мақсаты қандай?”, “ Компания орта өзгерісіне қалайша бейімделеді?”, “ Жұмыскерлерді қалайша тиімді пайдалануға болады?”. Қойылған сұрақтардың жауаптарын мынадай негізгі қағидалардан аңғаруға болады:

1. Тиянақты шешім стратегиясы. Америка мен Жапонияның таңдаулы фирмалары өндірісті ұдайы жетілдіріп, жұмысты ең жаңа және таңдаулы әдістерімен орындау үшін ақша бөледі, берілген, жақсы үйретілген ұжымның өсуі мен дамуына күрделі қаржы жұмсайды.
2. Тәуекел стратегиясы. “ Біз ең таңдаулы адамдарды таңдап аламыз және де олар қателескен жағдайда көмектесіп, іскерлікті одан әрі дамытуға ықпал етеміз”.
3. Менеджмент идеясының стратегиясы. Әрбір бизнесте ең бағалысы ақша, тауар, жабдық немесе ғимарат емес, идея бағалы.
4. Кәсіпорынды жоспарлаудың әртүрлі әдістері.

made for free at [www.coggle.it](http://www.coggle.it) ©ҚБ 9-топ Медетбаева Г.С.



### Стратегиялық жоспарлаудың өзіндік белгілері:

- 1) стратегияны көпшілік жағдайда жоғарғы басшылар тұжырымдайды және жасайды, алайда оны жүзеге асыруға басқарудың барлық деңгейлерінің қатысуы көзделеді;
  - 2) стратегиялық жоспар жеке бір ұйымға ғана емес, бүкіл бір мемлекеттің даму болашағы үшін де жасалады;
  - 3) стратегиялық жоспар көлемді зерттеулермен және нақты деректермен негізделуі тиіс;
  - 4) стратегиялық жоспар мемлекеттің айқындылығын, дербестілігін білдіреді;
  - 5) стратегиялық жоспарды жасағанда, ұзақ уақыт бойы тұтастығын сақтаумен қоса, қажет болған жағдайда жетілдіруді және қайта бағыттауды жүзеге асыратындай икемді болуы керек.
- Қазақстан Республикасында ұзақ мерзімді стратегиялық жоспарлар 10-15 жылдар аралығына жасалынады. Бұл жоспарда халық шаруашылығының ұзақ мерзімді мақсаттары, міндеттері және ұлттық экономиканың бірінші кезекті дамуы қажетті бағыттары, олардың іске асу кезеңдері және мемлекеттің әлеуметтік-экономикалық саясатының жалпы бағыты белгіленеді.
  - Стратегиялық жоспарлау мемлекеттің дамуы үшін шешім қабылдауға қажетті құрал болып саналады. Оның басты міндеті — мемлекетте жаңадан енгізілген жоспарларды жеткілікті дәрежеде қамтамасыз ету.
  - Қазақстан Республикасында алғашқы стратегиялық жоспар Президентіміздің 1997 жылғы «Қазақстан 2030: Гүлдену, қауіпсіздік және барлық қазақстандықтардың тұрмыс жағдайларын жақсарту» үндеуіне сай 1998-2000 жылдар аралығына сай жасалынды.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979- 2019-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 16 беті

**4. Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5.Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Басқару стратегиясына не жатады?
- Тиімді менеджмент стратегиясы.

## № 8 дәріс

**1.Тақырыбы:** Мейіргер ісіндегі Маркетинг.

**2. Мақсаты:** Студенттерге мейіргер ісіндегі маркетинг. Өртүрлі ұйымдарда ресурстарды (еңбек, материалдық) басқару жүйесін құру қағидаттарын таныстыру.

**3.Дәріс тезистері:**

- Денсаулық сақтаудағы маркетинг.
- Мейіргер ісіндегі маркетинг.

**Денсаулық сақтаудағы маркетинг** – бұл жоспарлаудың комплексті процессі, экономикалық негіздеу және денсаулық сақтаудағы қызметтерді басқару, тұтынушыға оның тиімділігін арттыру.

Жұмысқа ауысу және ішкі маркетингтік тәжірибені енгізу арқылы мейірбикелер үшін жұмыстың қанағаттанушылығы мен ұйымдастырушылық міндеттемелерді дамыту немесе жоғарылату үшін мейірбикелік әдебиеттердің ешқайсысы жұмыс ауысымы, ішкі маркетинг, жұмыстан қанағаттану және ұйымдық міндеттемелер арасындағы интегралды қатынастарды қарастырған жоқ. Тайваның оңтүстігіндегі екі ауруханада тіркелген медбикелер (жауап беру деңгейі 81,8%). SPSS 14.0 және AMOS 14.0 (құрылымдық теңдеуді модельдеу) деректерді талдау үшін пайдаланылған бағдарламалық жасақтама болды.

Жұмыс орнын ауыстыру және ішкі маркетинг мейірбике ісінің қанағаттанушылығына және ұйымдастырушылық міндеттемеге жағымды әсер етеді, ал жұмыстан қанағаттану олардың ұйымдастырушылық міндеттеріне жағымды әсер етеді. Жұмыс ауысуы және ішкі маркетинг денсаулық сақтау ұйымдарында мейірбикелік жұмыс күшін қолдануды жақсартудың тиімді стратегиялары болып табылады, өйткені олар түпкі нәтижеге жетуге көмектеседі. Медбикелердің жұмысына қанағаттануды арттыру және оларды осы салада жұмыс істеуге ынталандыру мақсаттары. Бұл өз кезегінде жоғары кадрлардың ауысуы мен ұйымдардағы төмен моральдық циклді шектейді, бұл құнды адами ресурстардың жоғалуына әкеледі. Жұмыс ауысуы және ішкі маркетинг мейірбике қызметкерлеріне білім алуға, дағдылар мен білімдер алуға, сонымен қатар жұмыста қанағаттанушылық пен ұйымдастырушылық жауапкершілікті арттыруға көмектеседі.

**Денсаулық сақтау ісіндегі маркетингті шартты түрде бес бағытқа бөлуге болады:**

- 1) медициналық қызмет маркетингі;
- 2) дәрілік препараттар маркетингі;
- 3) медициналық техника маркетингі;
- 4) медициналық технологиялар маркетингі;
- 5) ғылыми идеялар маркетингі.

Денсаулық сақтаудағы маркетинг дамуының алғышарттары:

Тұрғындардың денсаулық жағдайының нашарлауы.

Тұрғындардың медициналық көмекке жүгінуінің азаюы.

Сапалы медициналық көмекке талаптың жоғарылауы.

Мемлекеттік емес медициналық ұйымдардың көбеюі.

Медициналық мекемелерді қаржыландыру методтарының өзгеруі.

Денсаулық сақтау саласындағы тауарлар :

**МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚҰРАЛДАР**



ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казakhstanская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 17 беті

Дәрілер, байлап таңу бұйымдары, медициналық құрал-жабдықтар, күтім құралдары.

## МЕДИЦИНАЛЫҚ АҚПАРАТ

Теледидар, газет, Журнал, интернет, Рекламалар.

Көмектер

Детальды мед көмек (инъекция)

Қарапайым мед көмек (диагностика және емі)

Ауыр медициналық көмек

Медициналық маркетингтің айырмашылығы

### Көп факторлығы:

- дәрігер, мейірбике, провизор, таныстар, отбасы мүшелері, ішкі орта.

### Мұқтаждыққа бағыт:

- мұқтаждық – қажеттілік – сұраныс

**Мәжбүрлі сатып алу:** (қажеттілік, өз қалауы емес)

### Дәрігердің тұтынуы:

дәрігер науқассыз шешім қабылдамайды;

дәрігер сұраныс пен қажеттілікті реттейді.

Тауар сапасы жоғары болу керек

Маркетингті тек сауда және тұрмыстық қызмет аумағында ғана емес, денсаулық сақтау ісінде де жүзеге асыруға болады. Адам денсаулығының бірінші басым қажеттілік екені белгілі. Одан кейін ғана барып кәсіби жетістіктер, бизнестегі табыстар болып келеді. Адамның дені сау болу қажеттілігі оны сауығу тәсілдерін іздеуде белсенділік танытуға итермелейді және оған белгілі бір бағыттылық береді. Денсаулық сақтау жүйесін әлеуметтік-экономикалық реформалау үрдістері медициналық қызметке сұранысты, ұсынысты және тұтынуды оңтайландыру, қолдағы бар ресурстарды және бөлінетін қаржыландыруды ықшамдау қажеттілігін анықтайды.

**4. Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5. Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

### 6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):

- Денсаулық сақтау ісіндегі маркетингті шартты түрде қанша бағытқа бөлуге болады?
- Медициналық маркетингтің айырмашылығы?

## № 9 дәріс

**1. Тақырыбы:** Мейіргер практикасы саласындағы заңнама. Мейіргерлердің құқықтары мен міндеттері. Формулярлық жүйе.

**2. Мақсаты:** Студенттерге Мейіргер практикасы саласындағы заңнама, Мейіргерлердің құқықтары мен міндеттері, Формулярлық жүйе жайлы толық ақпарат беру.

### 3. Дәріс тезистері:

Медициналық құқық дегеніміз не?

Мейіргердің міндеттері.

**Медициналық құқық** — құқық саласы, денсаулық сақтау, медициналық сақтандыру саласындағы қатынастарды, басқаша айтқанда медициналық көмек көрсету және төлемдер жасау ұйымдастыру бойынша туындаған қатынастарды құқықтық реттеу жүйесі болып табылады.

Құқықтық қатынастарды қарастыратын басты қатысушылары: пациент, медициналық қызметкер (жиі – емдеуші дәрігер); медициналық мекеме (медициналық ұйымдар, емдеу-алдын алу мекемелері, медициналық институттар мен басқа да субъектілер); медициналық сақтандыру ұйымдары, сақтандырушылар, денсаулық сақтау саласындағы реттеу және басқарудық мемлекеттік органдары.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> - 1979 - 	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казакхстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 18 беті

Одан басқа, медициналық құқықтық қатынастарда келесі субъектілердің қатысуы мүмкін: медициналық мекемелерге медициналық қызметпен айналысуға рұқсат беретін органдар (лицензиялар мен сертификаттар); ұйымдарды қадағалайтын медициналық ассоциациялар (профсоюз, және т. б. ), соттар, рұқсат беретін органдар;

Одан басқа, медициналық құқықтық қатынастарда келесі субъектілердің қатысуы мүмкін: медициналық мекемелерге медициналық қызметпен айналысуға рұқсат беретін органдар (лицензиялар мен сертификаттар); ұйымдарды қадағалайтын медициналық ассоциациялар (профсоюз, және т. б. ), соттар, рұқсат беретін органдар;

Міндеттері

• Медицина қызметкерлерінің құқықтық мәртебесін зерттеу, денсаулықты қорғауға азаматтардың әртүрлі категориясының құқығының ерекшеліктерін анықтау • Денсаулық сақтау саласындағы Қазақстан Республикасының Конституциялық кепілдіктері мен халықаралық медициналық актілерді оқу. • Медициналық құқық жүйесі мен ұстанымын, денсаулық сақтау саласындағы құқықтық қарым- қатынас ерекшеліктерін, әдістер мен негіздерді талдау.

#### • Мейіргердің міндеттері

- Науқас адам ауруханаға түскеннен кейін мейіргер оның тазалығын тексеріп, шомылдырады, киіндіреді, палатаға әкеліп жатқызады.
- Жаңадан келіп түскен науқасты бөлімнің ережелерімен таныстырып, сол ережелердің орындалуын бақылайды.
- Палатаның тазалығын тексеріп, оның ауасын тазартып отырады.
- Науқастардың қызуын өлшеп қағазға түсіріп, қан - тамырының соғысын санап тексереді және бір тәуліктегі кіші дәретінің мөлшерін өлшейді.
- Науқасардың денелері таза болуын қадағалап, олардың төсек орындарын уақытылы ауыстырылып тұруын бақылайды.
- Дәрігердің науқастарды тексеруіне қатысады.
- Науқастардың хәлі нашарласа дереу сол палатаның дәрігеріне немесе кезекші дәрігерге хабарлайды.
- Дәрігердің науқасты емдеу жөніндегі тапсырмасын бұлжытпай орындап отырады
- Науқастардың анализдерін зертханаға әзірлейді.
- Науқастарды аппаратпен тексеруге алдын ала дайындайды және олардың арнаулы кабинеттерге баруына көмектеседі.
- Науқастардың тамақ ішу уақыты мен оларға үйден әкелген тамақтарға бақылауды жүзеге асырады.
- Бөлімшедегі және палатадағы медициналық аппаратмен жиһаздарға да жауапты қарауы керек.
- Жұмыс орнын және құжаттарды ретке келтіруі тиіс
- Науқастың жағдайы нашарлаған жағдайда дәрігер келгенше жедел жәрдем көрсетуі қажет.

**4. Көрнекі материалдар:** 15-20 слайд

**5.Әдебиет:** Соңғы бетті қараңыз.

**6. Бақылау сұрақтар (кері байланыс):**

- Медициналық құқық?
- Мейіргердің міндеттері?

#### №10 дәріс

**Тақырыбы:** Конфликтология негіздері. Өзгерістерді, тәуекелдерді басқару.

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> - 1979 -	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 19 беті

**2. Мақсаты:** Студенттерге ұйымдағы қақтығыстарды басқарудың заманауи тәсілдері жайында түсінік беру.

### 3. Дәріс тезистері:

- Конфликтілерді басқару.

- Конфликтілі ситуацияны меңгеру оны шешу әдісі ретінде.

Конфликтілерді басқару ерекшелігі оның күрделі әлеуметтік құбылыс болып табылатындығымен ерекшеленеді. Конфликтілердің басқарудың басты принциптері:

- компетентілік принципі- конфликтілік ситуацияның дамуына араласу теориялық дайындығы бар немесе өмірлік тәжірибесі мол компетентті адамдар арқылы жүзеге асады. Оларды тек қана жақсы білу арқылы жақсы басқаруға болады. Кері болған жағдайда басқару нашар нәтижелерге әкеледі.

- бірлесіп әрекет ету немесе компромисс принципі- мүмкіндігінше оқиғалардың дамуының мазмұның өзгертпей, оны шешудің формасы конструктивті, ал тәсілері дау-жанжалсыз болған жөн. Оппоненттерді өздерінің ниеттерінен бастаруға мәжбүр ету керек. Адамдардың өздерінің қызығушылықтарын қорғауларына мүмкіндік беріп бірақ оған бірлесіп әрекет ету, компромисс, конфронтациядан аулақ болу жолдары арқылы жетулеріне мүмкіндік беру керек.

**Конфликтіні басқару**- бұл конфликтінің пайда болу, даму және үшінші жатың қатысуымен оны аяқтау кезеңдерінде іске асатын саналы іс-әрекет.

Ол симптоматика, диагноститка, болжау, профилактика, алдын-алу, реттеу, шешуден тұрады. Конфликтілерді басқарудағы іс-әрекет ерте кезеңде басталса эффективті болады. Мәселе неғұрлым ерте анықталса, оны конструктивті шешу жолында күш соғырлым аз жұмсалады. Конфликтіге әкететін әлеуметтік қайшылықтарды алдын-ала анықтау болжау арқылы іске асады.

Конфликтілерді болжау олардың болашақтағы пайда болуы мен даму ерекшеліктеріне байланысты ойларға негізделеді. Ол конфликтілерді ғылыми зерттеуге сонымен қатар әлеуметтік қайшылықтардың белгілері және диагностикасына байланысты тәжірбиелі іс-әрекеттерге негізделеді. Конфликтілік ситуацияның дамуын нақты болжау оны тиімді шешуге мүмкіндік береді.

**2. Конфликтілердің алдын-алуы** әлеуметтік өзара әрекет субъектілерінің өмірлік іс-әрекеттерінідегі конфликтілердің пайда болуының минимум ықтималдығын көрсетеді.

Конфликтілердің алдын-алу іс-әрекеттерін әлеуметтік өзара әрекетке қатысушылардың өздері, ұйым басшылығы, конфликтіологтар іске асырады.

Конфликтілердің алдын-алу оларды конструктивті шешуге қарағанда әлде қайда жеңіл. Диструктивті конфликтілердің алдын алуға мүмкіндік беретін негізгі объективті жағдайдар:

ұйым жұмысшыларының іс-әрекеттері үшін жағымды жағдай жасау;

ұжымда материалдық және рухани байлықтарды әділ бөлу;

конфликтіні алдыналу үшін нормативті процедуралар өңдеу;

Адамды қоршаған материалды ортаның қолайлы болуы;

**Конфликтілердің алдын-алудың келесідей ұйымдастыру** – басқару факторлары болады.

- құрылымдық- ұйымдық шарттары ұйымдық және әлеуметтік топтардың құрылымдарын шешілетін мәселеге сәйкес кезеңмен келтірумен байланысты. Ұжымның формалды және фармалды емес құрылымының максималды түрде сәйкес болуы қайшылықтардың төмендеуін қамтамасыз етеді;

- Функционалдық ұйымдық шарттар – ұйым және қызметкерлердің құрылымдық элементтер арасындағы функционалдық өзара байланыстарды оптималдау;

- тұлғалық-функционалдық шарттар- тұлғаның өз дәрежесіне сәйкес келетін максималды талаптарына сәйкес келу принципін ескеру; Қызметтің кәсіби, адамгершілік өзге де

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИАСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казакхстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 20 беті

психологиялық және физикалық сапаларға сәйкес келмеуі басшымен, бағыныштымен, қызметтестермен конфликтінің пайда болуына әкеледі;

- ситуациялық басқару шарттары – оптималды басқару шешімдерін қабылдау және қызметкерлердің іс-әрекет нәтижелерін дұрыс бағалау;

### **Конфликтілердің алдын алу шарттары**

3. Конфликтіні аяқтау нәтижелігіне ықпал етуші маңызды фактор оны реттеуге үшінші жақтың қатысуы болып табылады. Конфликтіні реттеу-оппоненттер арасындағы қайшылықтарды үшінші жақтың қатысуымен жою. Мұндай іс-әрекетті медиация деп атау қабылданған. Медиация-үшінші жақтың қатысуымен конфликтіге түсуші жақтардың проблемалық конфликтіні тоқтатуға мүмкіндік беретін шешімін табу процесін қолайландырумен сипатталатын іс-әрекеттің арнайы түрі.

Медиация конфликтілерді шешудің ең ежелгі және жалпыға бірдей тәсілдерінің бірі болып табылады. Ол Қытайда, Африка елдерінде болды, бұл елдерде тайпа немесе ру басылары проблеманы конфликтілі ситуацияларды конфликтісіз шешуді қамтамасыз ете отырып, өзінше бір кәсіби медиаторлар ретінде болды. Қоғамдық мәнді іс-әрекет ретінде медиация 60-жылдардың басында АҚШ-та қалыптасты.

Конфликтіде кім үшінші жақтың рөлінде бола алады? Формальді немесе ресми медиаторлық медиаторда нормативті мәртебенің немесе оппоненттерге ықпал ету мүмкіндіктерінің болуын ұйғарады. Формальді емес, ресми емес медиаторлық медиатордың нормативті мәртебесінің жоқтығымен сипатталады, бірақ конфликтіге қатысушылар осы тәріздес проблемаларды шешуде осы адамдардың формальді емес беделін мойындайды.

Ресми медиаторлар ретінде мыналар болуы мүмкін: мемлекетаралық ұйымдар (мысалы, БҰҰ және т.б.); жекелеген мемлекеттер; мемлекеттік құқық институттары (арбитраждық сот, прокуратура және т.б.); үкіметтік немесе басқа да мемлекеттік комиссиялар (ереуілдерді реттеу үшін құрылған және т.б.); құқық қорғау органдарының өкілдері (мысалы, қандай да бір тұрмыстық конфликтіге қатысты участкілік милиционер); кісіпорындардың, мекемелердің, фирмалардың басшылары және т.с.с.); қоғамдық ұйымдар (еңбек таластары мен конфликтілерді шешуге байланысты комиссиялар, кәсіподақ ұйымдары және т.с.с.); кәсіби медиаторлар – конфликтологтар.

Ресми емес медиаторлар болып әдетте мыналар табылады: қоғамдық маңызды қызметтерде табыстарға жеткен белгілі; атақты адамдар (саясаткерлер, бұрынғы мемлекет қайраткерлері); діни ұйымдар өкілдері; шамандар (Ресейдің Қиыр Солтүстігіндегі халықтарда); психологтар, педагогтар, әлеуметтік қызметкерлер; әр түрлі деңгейдегі әлеуметтік топтардың формалды емес лидерлері; жасы үлкендер (анасы, әкесі, апасы, және т.б.) достар, көршілер конфликтінің жай ғана куәгері.

Конфликтілі ситуацияны, қатысушыларды талдай және бағалай келе басқару субъектісі конфликтіні шешу нұсқаларын болжайды және оны шешудің лайықты тәсілдерін анықтайды.

Конфликтіні басқару процесіне ықпал ететін факторларды анықтаған жөн, әрі оларды қатысушылардың екі жағыда мойындауы тиіс оларға мыналар жатады:

- құқықтық нормалар;
- адамгершілік принциптері;
- беделді тұлғалардың пікірі;
- бұрын болған осы тәріздес мәселелерді шешу прецеденттері.

### **4.Көрнекі материалдар: 15-20 слайд**

### **5.Әдебиет:**

#### **Негізгі әдебиеттер:**

1. Мейірбике ісіндегі менеджмент [Мәтін] : оқу құралы / К. Ш. Сыздықова [т. б.]. - Қарағанды : АҚНҰР, 2019. - 246 б. с

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> - 1979 -	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«Мейіргер ісі-1» кафедрасы		№72/ 11 ( )
Дәріс кешені		24 беттің 21 беті

2. Хамзина, Н. К. Менеджмент в сестринском деле: учеб. пособие 2-е изд. – Алматы : Эверо, 2015. – 196 с.
3. Дәріс кешені «Мейірбике ісіндегі менеджмент» пәні бойынша: дәріс кешені Мейірбике ісі кафедрасы анестезиология және реаниматология курсымен. – Шымкент : ОҚМФА, 2015. – 42бет.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Денсаулық сақтаудағы менеджмент [Мәтін] : дәрістік топтама / Ж. С. Төлебаев [ж/б.]. - Алматы : АҚНҰР, 2016. - 258 бет. с
2. Сыздыкова, К. Ш. Экономика и маркетинг в здравоохранении [Текст]: учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, Ж. С. Тулебаев, Э. А. Актуреева. - Алматы: ИП "Ақнұр", 2015. - 274 с.
3. Сыздыкова, К. Ш. Менеджмент в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, А. Р. Рыскулова, Ж. С. Тулебаев. - Алматы: ИП Изд-во "Ақнұр", 2015. - 236 с.

**6. Бағдарламамен қамтамасыз ету және Интернет ресурстары:**

1. К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, Н.С. Мусина, А.А. Маукенова, А.Р. Рыскулова, Н.Н. Авгамбаев
2. а МЕЙІРБИКЕ ІСІНДЕГІ МЕНЕДЖМЕНТ, Оқу құралы, Қарағанды 2020  
<https://aknurpress.kz/reader/web/1434>
3. К.Ш. Сыздыкова, Ж.С. Тулебаев, Н.С. Мусина, А.А. Маукенова, А.Р. Рыскулова, Н.Н. Авгамбаева МЕНЕДЖМЕНТ В СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ Учебное пособие, Караганда, 2020  
<https://aknurpress.kz/reader/web/1433>

**7.Бақылау сұрақтар (кері байланыс)**

1. Конфликтілерді басқару ерекшелігі.
2. Қақтығыстарды шешу жолдары.

<p> ONTÜSTIK QAZAQSTAN  <b>MEDISINA</b>  <b>AKADEMIASY</b>  «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ </p>		<p> SOUTH KAZAKHSTAN  <b>MEDICAL</b>  <b>ACADEMY</b>  АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» </p>
<p>«Мейіргер ісі-1» кафедрасы</p>		<p>№72/ 11 ( )</p>
<p>Дәріс кешені</p>		<p>24 беттің 22 беті</p>

<p> ONTÜSTIK QAZAQSTAN  <b>MEDISINA</b>  <b>AKADEMIASY</b>  «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ </p>		<p> SOUTH KAZAKHSTAN  <b>MEDICAL</b>  <b>ACADEMY</b>  АО «Южно-Казакстанская медицинская академия» </p>
<p>«Мейіргер ісі-1» кафедрасы</p>		<p>№72/ 11 ( )</p>
<p>Дәріс кешені</p>		<p>24 беттің 23 беті</p>

<p> ONTÜSTIK QAZAQSTAN  <b>MEDISINA</b>  <b>AKADEMIASY</b>  «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ </p>		<p> SOUTH KAZAKHSTAN  <b>MEDICAL</b>  <b>ACADEMY</b>  АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» </p>
<p>«Мейіргер ісі-1» кафедрасы</p>		<p>№72/ 11 ( )</p>
<p>Дәріс кешені</p>		<p>24 беттің 24 беті</p>