МОНГОЛ УЛСЫН ЗАСГИЙН ГАЗАР

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

World Health Organization

Representative Office for Mongolia

ЧАНАР САЙЖРУУЛАХ АРГА ХЭРЭГСЭЛ СОНГОХ, ТООЦОХ АШИГЛАХ

Чанар сайжруулна гэж юу вэ

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

World Health Organization
Representative Office for Mongolia

Чанар сайжруулах үндсэн 2 сонголт байдаг

1. Үйл явцын хэлбэлзэл, хэт олон чиглэлийг багасгах/эсвэл (стандарт ажлын заавар, журам, зураглал)
2. Үйл явцыг хүссэн чиглэлд буюу зөв тийш нь чиглүүлэх (дахин сайжруулах)

Чанар сайжруулна гэж юу вэ

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

World Health Organization
Representative Office for Mongolia

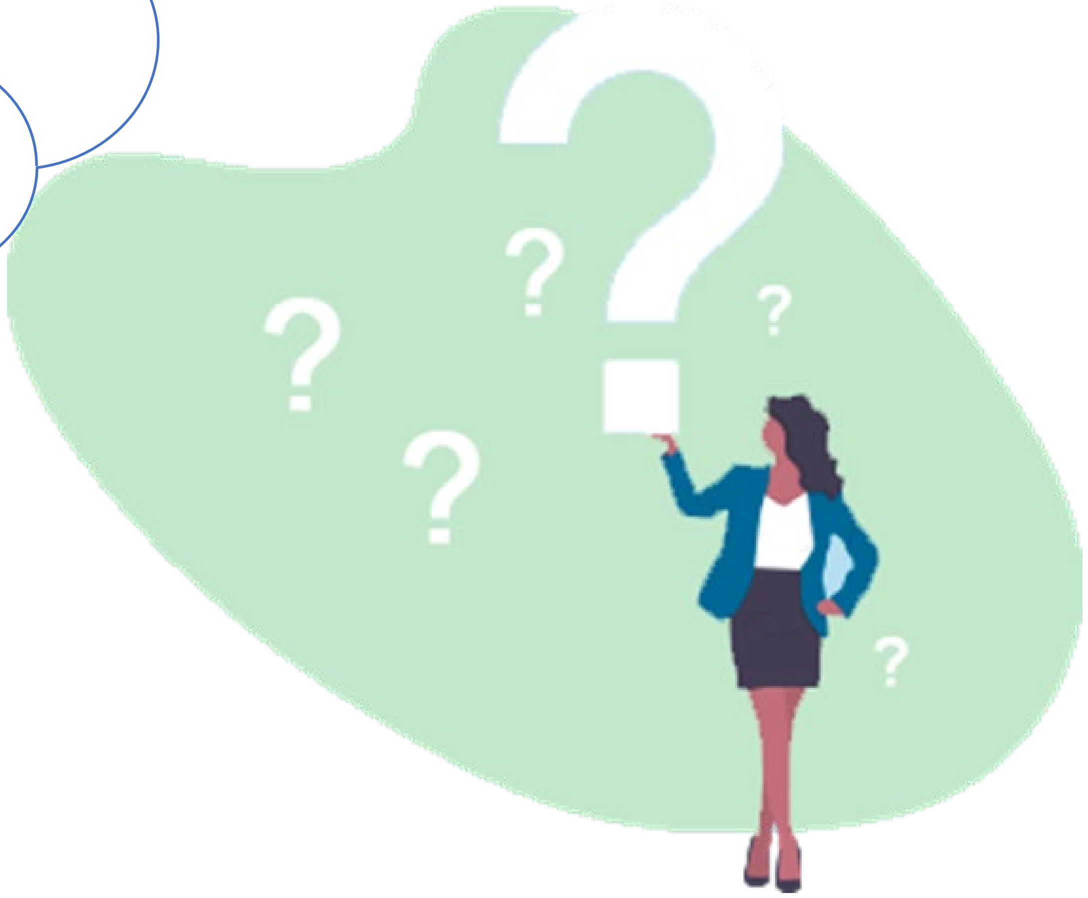
Чанар сайжруулна гэдэг нь:

Үйлчилгээнд гарч буй алдаа, тохиолдлыг үнэлэх, түүний үндсэн шалтгааныг тогтоох тусламж үйлчилгээг сайжруулах үйл явц болно.

Нөөцийн ашиглалтыг сайжруулах буюу бага зардал гаргаж, нөөцийг үр ашигтай, зөв хуваарилах

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл

Та нар чанар сайжруулах ямар арга хэрэгслүүд ашигладаг вэ?



Чанар сайжруулах арга, хэрэгсэл

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

World Health Organization Representative Office for Mongolia

Чанар сайжруулах арга

1. Ижил мэргэжилтний үнэлгээ
2. Фокус бүлгийн ярилцлага
3. PDCA-Шухартын мөчлөг
4. Гадаад дотоод аудит, хяналт, үнэлгээ,
5. Шалтгаан үр дагаврын шинжилгээ
6. Стандарт удирдамж заавар, эмнэлзүйн хөтөч алгоритм
7. Тоон мэдээний дүн шинжилгээ, Чанарын шалгуур үзүүлэлтүүд
8. Эрсдэлийн удирдлага
9. Тохиолдол бүртгэл, дүгнэх, тайлагнах, сэргийлэх
10. ISO стандарт, магадлан итгэмжлэл, зөвшөөрөл Чанарын баталгаажилт
11. Чанарын сургалт, өдөрлөг,
12. Чанарын судалгаа, чанарын бүлгэм
13. Нөөц бүрдүүлэх
14. 5S, KAIZEN, TQM
15. Дүрд тоглох гэх мэт

Чанар сайжруулах хэрэгсэл

1. Асуумж судалгаа
2. Хяналтын хуудас
3. Үйл явцын зураглал
4. Загасан нуруу (Ишакавагийн диаграмм)
5. Асуудлын мод
6. Бөмбөлөгөн диаграмм
7. Паретогийн диаграмм
8. Brain storm

1. Фокус бүлгийн ярилцлага

- Сайжруулах шаардлагатай ажил, тохиолдол бүртгэл
- 6-10 хүний бүрэлдэхүүнтэй байх, холбогдох ажилтнууд
- Ярилцлагад чиглүүлэгч, тэмдэглэл хөтлөгч байна.
- Чиглүүлэгч нь ярилцаж байгаа сэдвийн талаар сайн ойлголттой, бүлгийн санаа бодлыг нэгтгэн дүгнэх чадвартай, оролцогчтой амархан холбоо тогтоодог, хүмүүсийг ярианд жигд оролцуулж чаддаг байх нь чухал.
- Сайжруулах шардлагатай зүйлээ олж тогтоох

2. PDSA буюу Төлөвлөх-Хийх-Судлах-Хэрэгжүүлэх

1. **Plan** – Зорилго, асуулт, таамаглал, асуудал, төлөвлөгөө, хэрэгжилтээ төлөвлөх
2. **Do** -Хийх – Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх, асуудал болон ажиглалтаа баримтжуулах
3. **Study** or **Check** – Өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийх, үр дүнг үнэлэх, туршлага, сургамжийг тодорхойлох
4. **Act** – хэрэгжүүлэх Стандарт болгон өөрчлөх, эсвэл нэмэлт өөрчлөлт

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, PDCA

3. Шалтгаан үр дагаврын шинжилгээ

Root cause analysis (RCA)

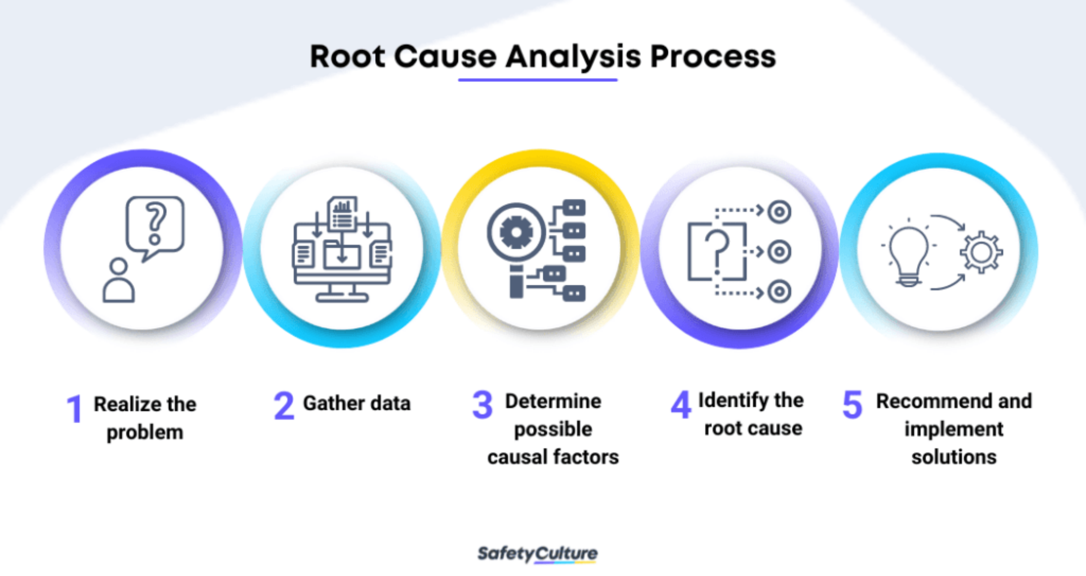
Тухайн асуудлын боломжит шалтгааныг төсөөлөн буулгахад туслах ба гол асуудал тэдгээрийг үүсгэсэн хүчин зүйлийн хоорондох уялдааг тогтоож, аль хэсэгт нь сайжруулах арга хэмжээ авч болох талаар төсөөлөл өгдөг.

Чанар сайжруулах хэрэгсэлүүд нь

-Асуудлын мод,

-Ишакава диаграмм буюу загасан нуруу,

- Бөмбөлөгөн диаграмм

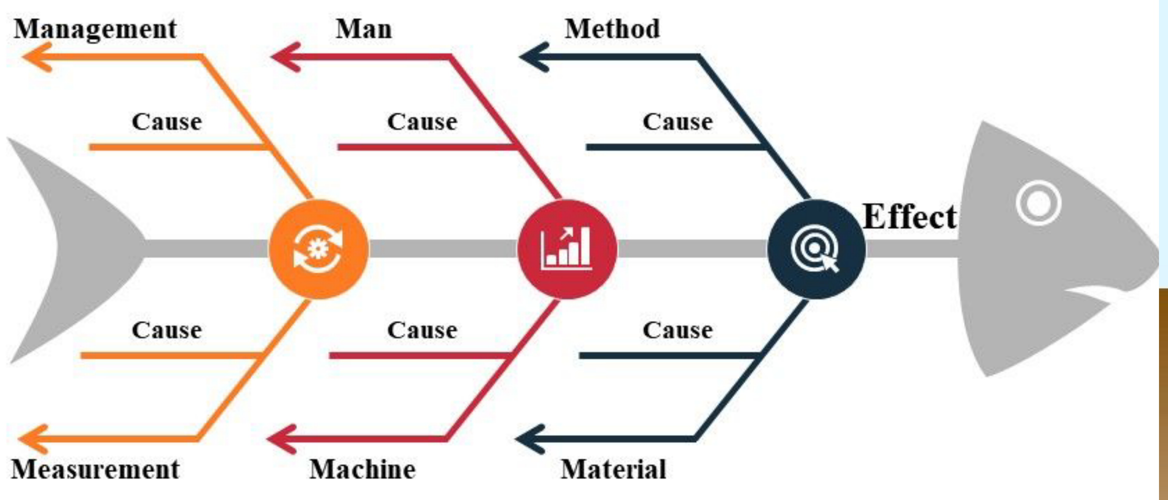


Чанар сайжруулах хэрэгсэл

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

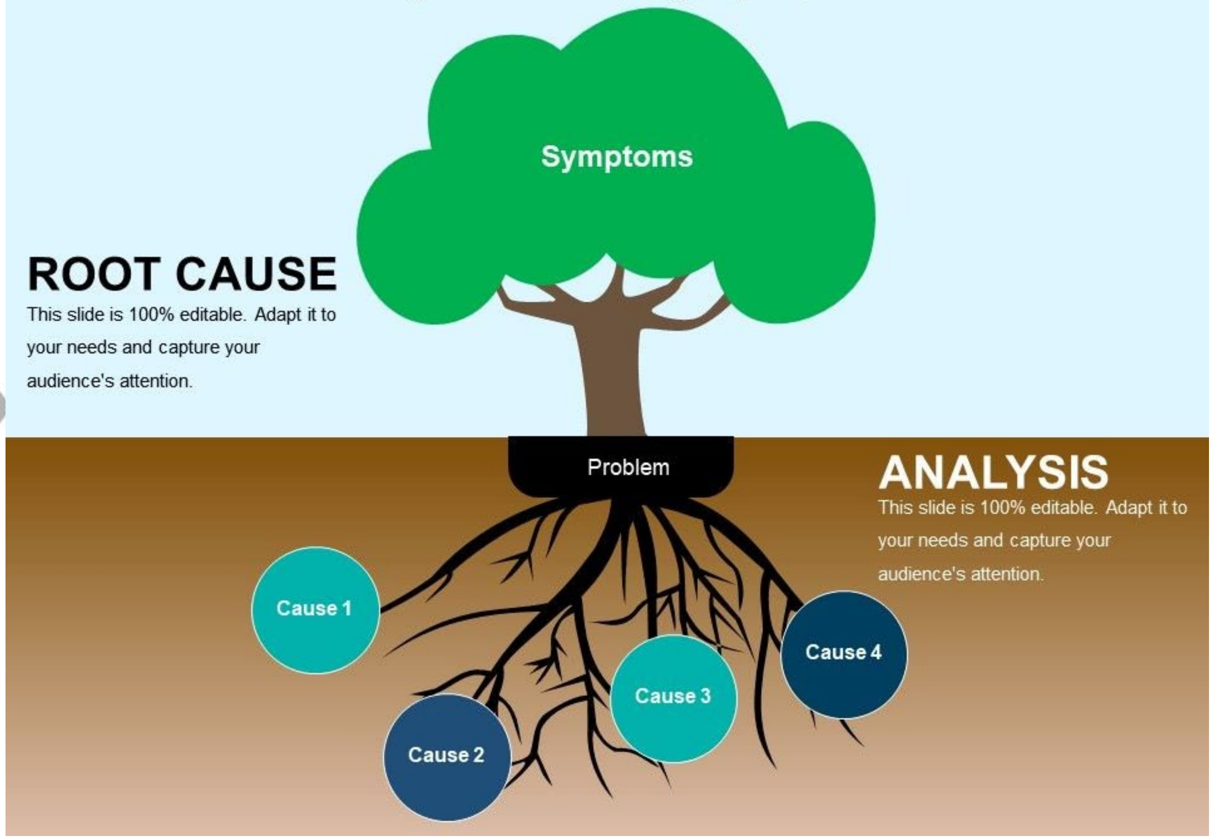
World Health Organization
Representative Office for Mongolia

Root Cause Analysis (1/2)

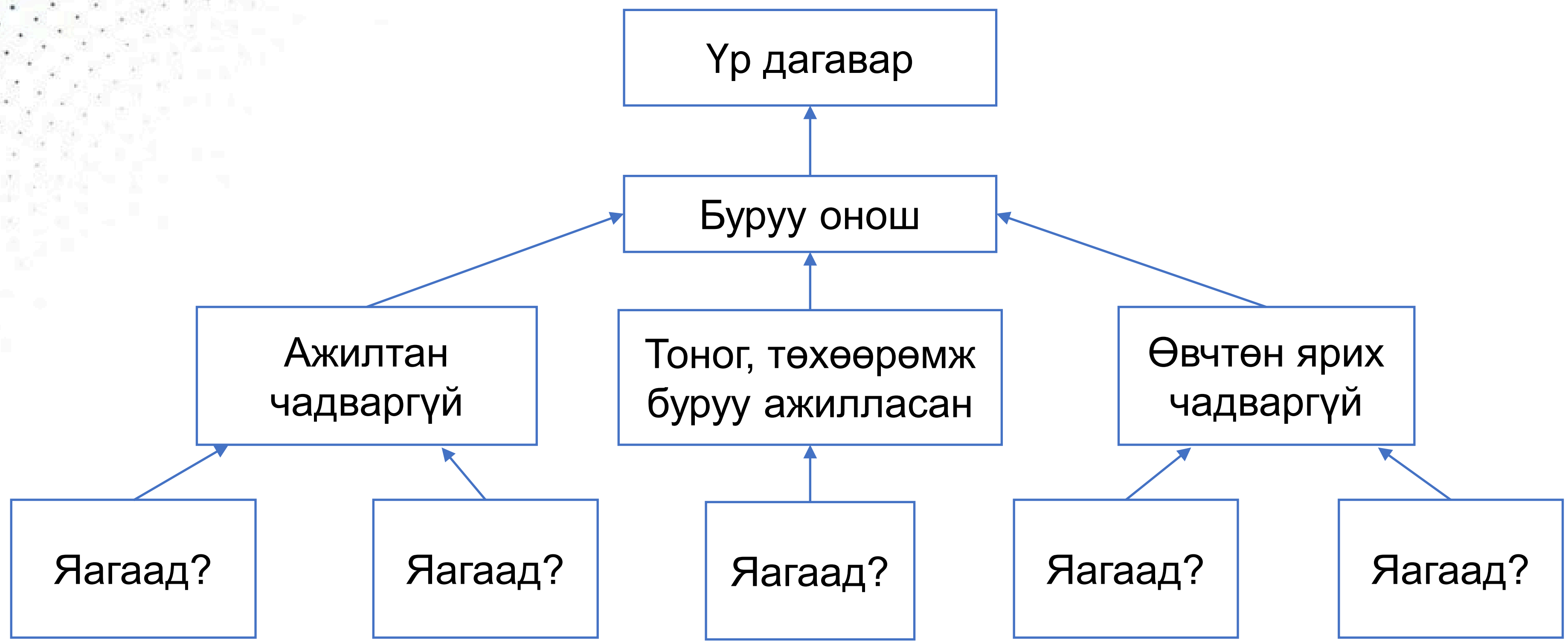


This slide is 100% editable. Adapt it to your needs and capture your audience's attention.

Root Cause Analysis Showing Symptoms & Problem



Чанар сайжруулах хэрэгсэл, Асуудлын мод



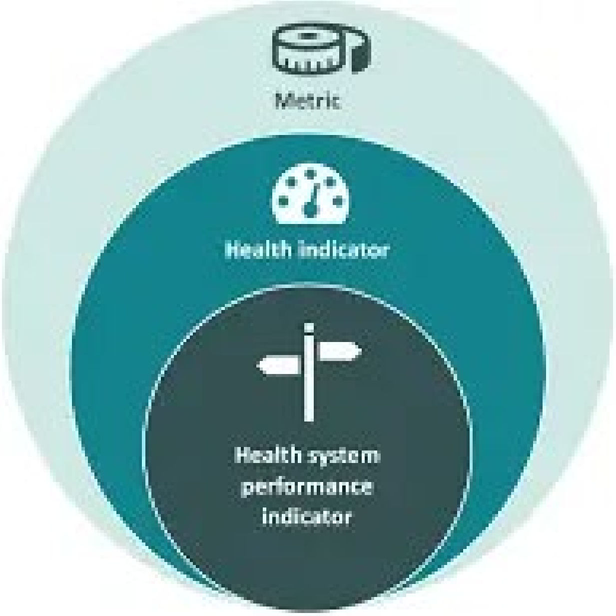
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ
World Health Organization
Representative Office for Mongolia

4. Чанарын шалгуур үзүүлэлт

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний бүтэц үйл явц, үр дүнг ямарваа нэгэн хэмжилтээр хэмжихийг чанарын шалгуур үзүүлэлт гэнэ.

- ✓ Тоологдохуйц, хэмжигдэхүйц, өмнөхтэй харьцуулж болох, өөрийн эмнэлэгтэй ижил үйлчилгээтэй эмнэлэгтэй харьцуулах, олон улсын жишиг үзүүлэлттэй харьцуулах
- ✓ Цахим систем, датаг зөв цуглуулах нь чухал

-Чанарын ерөнхий үзүүлэлтүүд (Ж нь: Нас баралтын тоо, дундаж ор хоног, эмгэг судлалын шинжилгээний хувь, эхийн эндэгдлийн тоо, оношийн зөрүүний хувь гэх мэт)



Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, чанарын шалгуур үзүүлэлт

ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

World Health Organization
Representative Office for Mongolia

№	Шалгуур	2016 он				2017 он				Тайлбар
		1 улирал	2 улирал	3 улирал	4 улирал	1 улирал	2 улирал	3 улирал	4 улирал	
1	Тасгийн дундаж ор хоног									
2	Тасагт ирэнгүүт анхны үзлэг хийх хүртэлх хугацаа									
3	Үйлчлүүлэгч үндсэн оношоор эргэн хэвтэх /давтан хэвтэл 3-5 хоног/									
4	Эрчимт эмчилгээний тасагт шилжсэн үйлчлүүлэгчийн тоо									
5	Эмнэлзүй, эмгэг судлалын оношийн зөрүү									
6	Амбулатори, стационарийн оншийн зөрүү									
7	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний эмчилгээ, оношилгоо, процедуртай холбоотой гарч буй алдаа									

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, чанарын шалгуур үзүүлэлт

МОНГОЛ УЛСЫН ЗАСГИЙН ГАЗАР

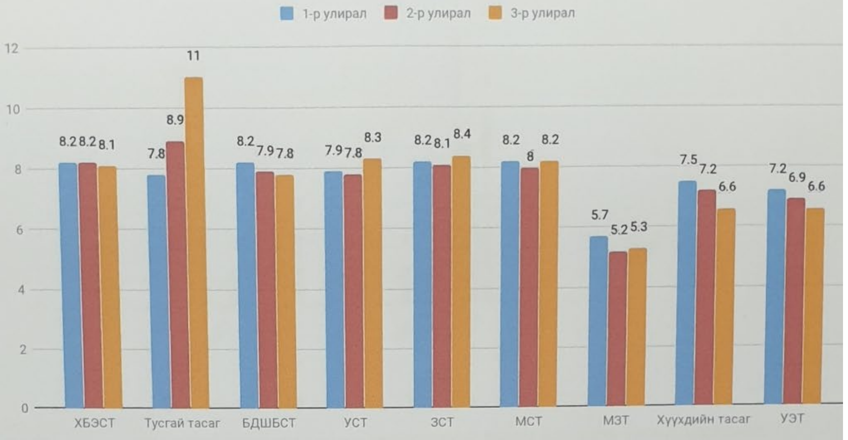
ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ЯАМ

World Health Organization
Representative Office for Mongolia

ЧАНАРЫН ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТ

1. **Чанарын нийтлэг шалгуур үзүүлэлт**

1. Дундаж ор хоног



2019 оны байдлаар мэс заслын тасгийн дундаж ор хоног 5.4, бусад эмчилгээний тасгийн дундаж ор хоног 8,4 байна.

2. Үйлчлүүлэгч үндсэн оношоор эргэн хэвтэх
2019 оны байдлаар эмчилгээний тасгуудад үйлчлүүлэгч үндсэн оношоор эргэн хэвтсэн /3-5 хоног/ тохиолдол бүртгэгдээгүй байна.

3. Эмнэлзүй эмгэг судлалын оношийн зөрүү
Эмгэг судлалын шинжилгээний дүгнэлтээр бодит шалтгаантай үндсэн оношийн зөрүү 2 тохиолдол бүртгэгдсэн.

Дүгнэлт: Тасаг нэгжүүдийн сэтгэл ханамжийн дундаж хувь 1-р улиралд 93,8% 2-р улиралд-94,5% болж өссөн үзүүлэлттэй байна

5. Эмнэлзүйн удирдамжийн хяналтын хянасан тоо/ хувь

	ЗСТ	БДШБ СТ	УСТ	ХБЭСТ	МСТ	МЗТ	МЭЭТ	ЯТТ	СЗЭ	ХТ	УЭТ	ТТ	ПТ
1-р улирал	14	14	8	15	10	22	8	8	40	15	15	8	15
2-р улирал	10	10	8	15	10	20	8	8	56	10	12	20	11
3-р улиарл	12	12	8	15	10	20	8	8	48	10	12	15	15

Дүгнэлт: Эмчилгээний тасгууд дагаж мөрдөж байгаа эмнэлзүйн удирдамжийн дагуу шинээр нийт 27 эмнэлзүйн удирдамжийн хяналтын хуудас боловсруулж түүний дагуу хяналт хийж байна. 1-р улиралд нийт 207 удаа, 2-р улиралд нийт 198 удаа, 3-р улиралд 193 удаа хяналт хийсэн.

6. Сувилагчийн гардан үйлдлийн хяналтын хуудасны тоо, хянасан тоо

	ЗСТ	БДШБ СТ	УСТ	ХБЭСТ	МСТ	МЗТ	МЭЭТ	ЯТТ	СЗЭ	ХТ	УЭТ	ТТ	ПТ
1-р улирал	46	112	24	36	24	30	30	24	35	24	12	12	25
2-р улирал	44	84	26	48	30	30	35	24	35	24	12	18	20
3-р улирал	44	88	24	40	30	30	30	24	35	24	12	12	20

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, чанарын өвөрмөц шалгуур үзүүлэлт

- Ж нь: МЭЭТ-ийн 1 өвөрмөц чанарын шалгуур үзүүлэлт
  - Холголт цооролт
    - МЭЭТасагт 2020 оны байдлаар нийт 286 хүн хэвтэн эмчлүүлсний 75 хүнд холголт цооролттой гэж бүртгэгдсэн ба үүний 26 буюу 34% нь тасагт ирснээс хойш холголт цооролт үүссэн ба үлдсэн 49 /66%/ нь ирэхдээ арьсны бүрэн бүтэн байтал алдагдсан ирсэн байна.
    - ЭЭТасгийн холголт цооролтын түвшин 26/286 х 100 = 9% байна.

Чанарын үзүүлэлт	Холголт цооролт
Тодорхойлолт	Байрлалыг удаан хугацаагаар солиогүйгээс биеийн ясан товгор бүхий хэсгүүдэд даралт үүсч улмаар шарх, цооролт некроз үүсдэг. Эдийн гэмтлийн зэргээс хамаараад 4 зэрэг болгон ангилна. 1 -р зэрэг: арьсны өнгө өөрчлөгдөх, улайх 2-р зэрэг: арьсны давхарга гэмтэх / бүрэн бус/, 3-р зэрэг: Арьсны давхарга бүрэн гэмтэх, 4-р зэрэг: арьсан доорх зөөлөн эд, булчин шөрмөс хамарсан гэмтэл Ташаа болон ууц нурууны холголт нийт холголтын 67% эзэлнэ.
Үндэслэл	АНУ-д жил дутамд эмчилгээнд 1 тэрбум $ зарцуулдаг
Тооцоолох томьёо	(Холголт цооролт үүссэн хүний тоо / Нийт өвчтөний тоо)Х 100
Хамрах хүрээ /өвчтөн/	Биеийн байдал хүнд хэвтрийн өвчтөн
Эх сурвалж	Эмнэлгийн бүртгэл
Өгөгдлийн төрөл / параметрийн төрөл /	Өвчлөл, Өвчтөний аюулгүй байдал
Жишиг үзүүлэлт	3 – 11% 22.71 / 1000 тохиолдолд

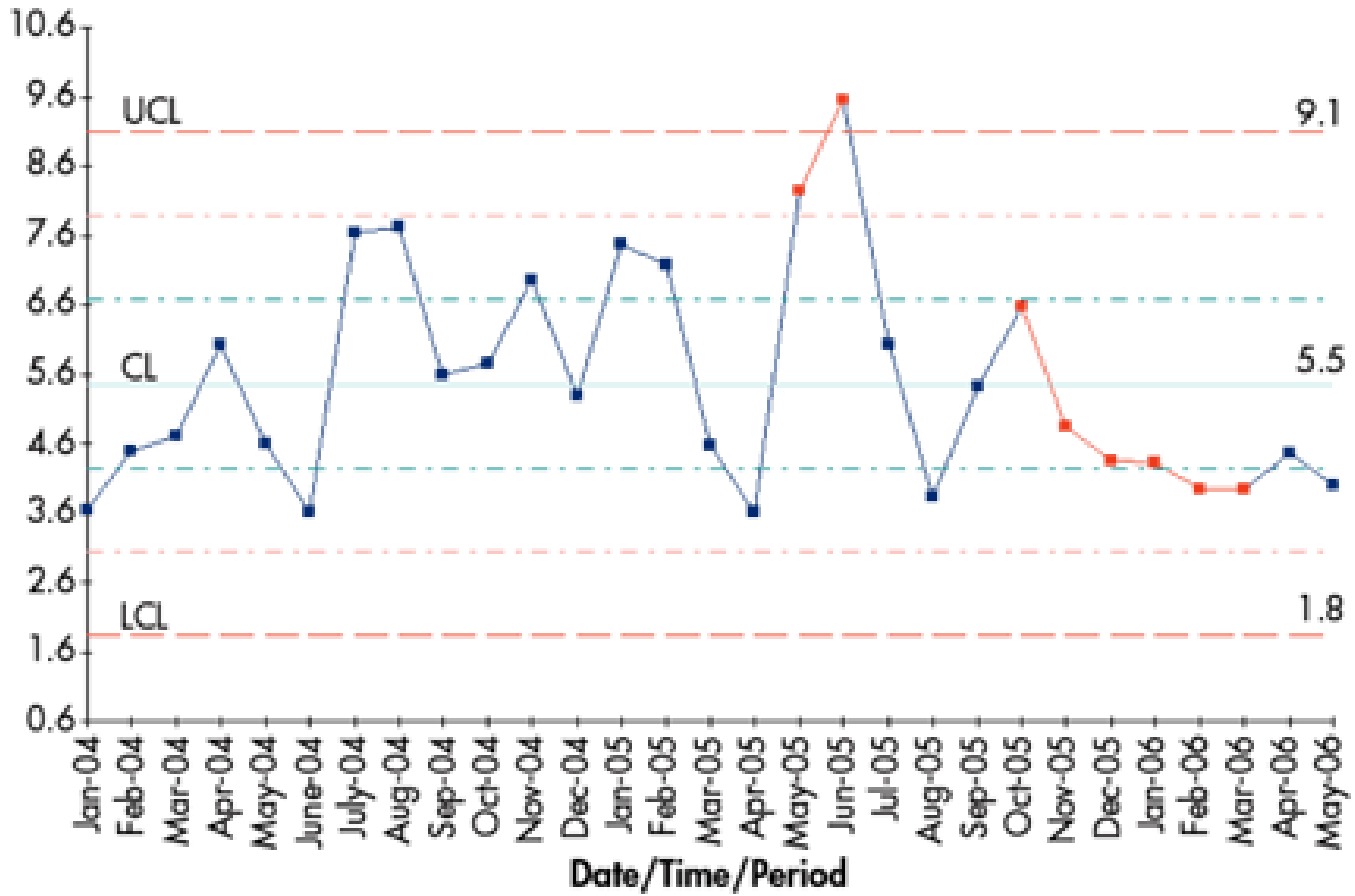
Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, чанарын өвөрмөц шалгуур үзүүлэлт

МЭЭТасагт 2021 оны 11 сарын байдлаар нийт 527 хүн хэвтэн эмчлүүлсний 90 хүнд холголт цооролттой гэж бүртгэгдсэн ба үүний 28 буюу 31% нь тасагт ирснээс хойш холголт цооролт үүссэн ба үлдсэн 68 /69%/ нь ирэхдээ арьсны бүрэн бүтэн байтал алдагдсан ирсэн байна.

ЭЭТасгийн холголт цооролтын түвшин 28/527 x 100 = 5% буюу өмнөх оноос 4%-аар буурсан үзүүлэлттэй байна. /3 – 11%   22.71 / 1000 тохиолдолд/

World Health Organization
Representative Office for Mongolia

Figure 2: Falls per 1,000 Patient Days



5. Бенчмаркинг буюу Жишиг түвшинтэй харьцуулах

Бусад эмнэлгийн ор ашиглалт, эргэн хэвтэлтийн хувь гэх мэт гүйцэтгэлийн тоон үзүүлэлтийг харьцуулан судалж, өөрийн үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлж, тодорхой зорилтот түвшиндээ хүрснээр чанар сайжрах

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, Бенчмаркинг

XEROX 12-STEP BENCHMARKING PROCESS

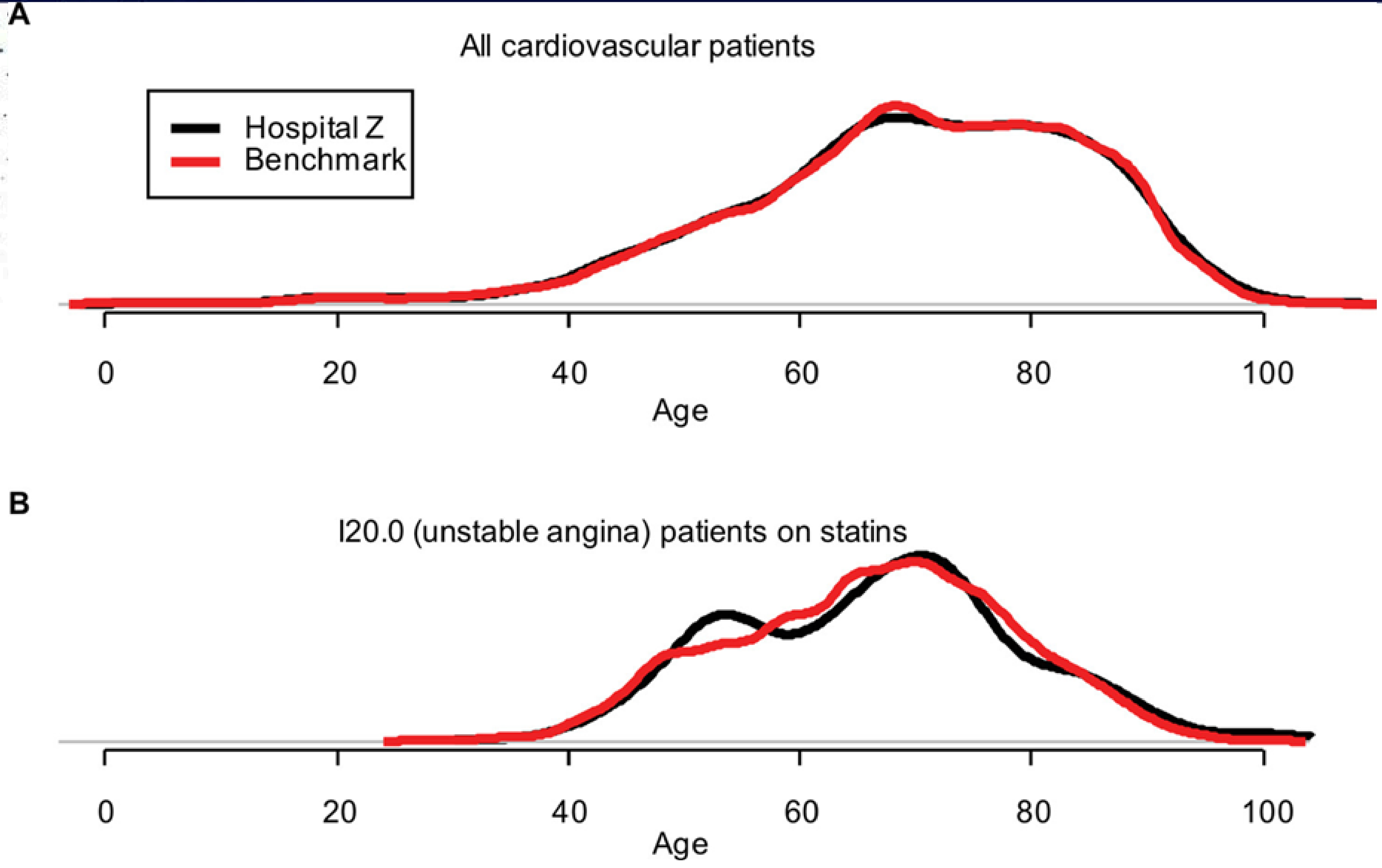
PHASE 1 PLANNING	1. Identify what to benchmark. 2. Find benchmarking partners. 3. Determine data collection method and collect data.
PHASE 2 ANALYSIS	4. Determine current performance gap. 5. Project future performance levels.
PHASE 3 INTEGRATION	6. Communicate findings and gain acceptance. 7. Establish functional goals.
PHASE 4 ACTION	8. Develop action plans. 9. Implement specific actions and monitor progress. 10. Recalibrate benchmarks.
PHASE 5 MATURITY	11. Attain leadership position. 12. Fully integrate practices into processes.

Планирование	-Выбор процесса для бенчмаркинга -Формирование команды -Документирование процесса -Разработка показателей
Поиск	-Поиск партнеров для бенчмаркинга
Наблюдение	-Документирование процесса партнера (оценка потребностей в информации и ее источниках, выбор методов для сбора данных, сбор данных)
Анализ	Идентификация разрывов в значениях показателей и поиск их причин
Адаптация	-Описание идеального процесса и выработка действий по улучшению -Внедрение улучшений

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, Бенчмаркинг

1. Чанар сайжруулах зорилго чиглэлээ тодорхойлох
2. Баг бүрдүүлэх буюу хамтрагчаа сонгох
3. Чанарыг хэмжих аргаа сонгох, үр дүнгийн хэмжүүр буюу шалгуур үзүүлэлт дээр тогтох
4. Харьцуулалт хийх хамгийн сайн гүйцэтгэлийг тодорхойлох
5. Сайн гүйцэтгэлийг бий болгож буй үйл явц, бүтцэд дүн шинжилгээ хийх
6. Шилдэг туршлагатай харьцуулан өөрийн эмнэлгийн үйл явц, бүтцийг судлах, дүн шинжилгээ хийх
7. Шинэчлэл хийж өөрийн болгон хэрэгжүүлэх
8. Хэрэгжилт, явцыг хянаж, үнэлэх Сайжруулах

Чанар сайжруулах арга хэрэгсэл, Бенчмаркинг



6. Дотоод аудит хийх

- ✓Бэлтгэгдсэн аудиторууд /СХЗГ-ын сургалт/
- ✓Аудитын хөтөлбөр, төлөвлөгөө
- ✓Аудитын баг
- ✓Урьдчилан мэдэгдэх
- ✓Аудитор холбоотой баримтжуулсан мэдээлэл, үйл явцтай танилцаж судалсан байх
- ✓Дотоод аудитын нээлт
- ✓Дотоод аудитын хаалт
- ✓Аудитын дүгнэлт, зөвлөмж

АУДИТОР юуг анхаарах вэ

- ✓ Аудиторын сургалтанд хамрагдаж бэлтгэгдсэн байх
- ✓ Багаар ажиллах чадвартай
- ✓ Ур чадвартай байх
- ✓ Ёс зүйн хэм хэмжээг баримтлах
- ✓ Зөвлөмж өгөх мэдлэгтэй
- ✓ Нууц хадгалалт

7. Чанарын бүлгэм

- ✓ Нэг чиглэлээр ажилладаг хүмүүс сайн дурын үндсэн дээр нэгдэж байгууллагын үйл ажиллагаанд идэвхитэй орлцож багаар ажиллах
- ✓ Нэг тасаг, албаныхан сайн дураар нэгдэн баг болж, үйл ажиллагааны дутагдлыг илрүүлэн түүнийг сайжруулах, хөгжүүлэх саналыг боловсруулан хэрэгжүүлдэг.
- ✓ Энэ нь хамт олны оролцоог нэмэгдүүлэх боломжийг олгож, зерэг хандлага, уур амьсгалыг бүрдүүлэн багаар ажиллах чадварыг сайжруулдаг.

8. 5S Ажлын орчинг сайжруулах (Эмх цэгц)

5S гэдэг бол философи бөгөөд ажлын орчноо болон ажлын урсгалаа шаардлагагүй зүйлс болон хогноос нь салгаж зөв эмх цэгцтэйгээр зохион байгуулахыг хэлнэ.

Чанар сайжруулах арга хэрэгслийн суурь юм.

5С-ийн ЗАРЧИМ

САЙН АНГИЛАН ЯЛГАХ

САЙТАР ЦЭГЦЛЭН, ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ

САХИЛГА БАТЫГ ТӨЛӨВШҮҮЛЭХ

СТАНДАРТЧИЛАН ХЭВШҮҮЛЭХ

САЙХАН ЦЭВЭРЛЭЖ, ЦЭМЦИЙЛГЭХ

Нийгэмд үйлчлэх

5-S Principles

Seiri (Sort) ялгах
Seiton (Set) байршуулах
Seiso (Shine) гялалзуулах
Seiketsu (Standardize)
Shitsuke (Sustain) тогтворжуулах

Problem-solving for Standardization

Багийн хөдөл йл ажиллагаа

Ажлын байр мх цэгц (5S)

Баримт хайх

Ялгах байршуулах

20 минут → **20 секунд**

Ажлын байрны эмх цэгц **5S**

Шаардлагагүй зүйлсээ тодорхойлж, багасгах

1. Стандартаас хэтэрсэн үйл ажиллагаа явуулах
2. Хэрэгцээнээс илүү эмчилгээ, оншилгоо, бүтээгдэхүүн, мэдээлэл үйлдвэрлэх
3. Хэрэгцээнээс илүү багаж тоног төхөөрөмж байх
4. Хүлээгдэл үүсэх
5. Үйл явцын дотор шаардлагагүй үйл ажиллагаа их байх
6. Үйл явцын хооронд шаардлагагүй шилжилт хөдөлгөөн их байх.
7. Давтан хийх буюу үйл явцад засах ажиллагаа их хийх.

5S – ийн үр дүн

- Ямар нэг доголдол үүсгэхгүй байснаар өндөр чанартай үйлчилгээг үзүүлнэ
- Гологдол байхгүй болгосноор зардлыг бууруулна
- Хүлээх цагийг бууруулснаар цаг хугацаанд нь үйлчилгээг хүргэнэ
- Осол гэмтлийг бууруулснаар аюулгүй байдлыг сайжруулна
- Тоног төхөөрөмжийн эвдрэлийг багасгаснаар ашиглалтын хугацааг уртасгана.

9. KAIZEN

- Байгаа нөөц боломжиндоо тулгуурлаж гарсан асуудлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг **KAIZEN** гэнэ.

- **KAIZEN** эмнэлгийн **чанарыг тасралтгүй сайжруулах** соёл бий болгоход тусладаг. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хангана.

- **KAIZEN** алхам алхамаар сайжруулах систем юм.

- Чанарын удирдлагын дороос дээш чиглэсэн нэг арга барил

"KAIZEN" 改善
(Japanese)

Kai 改 (Change)	善 Zen (Better)
ӨӨРЧЛӨЛТ	ИЛҮҮ САЙН

< Make it better >

ИЛҮҮ САЙН ХИЙХ

Чанар сайжруулах үйл ажиллагаа KAIZEN

World Health Organization
Representative Office for Mongolia

STEP 7: Стандартжуулах

STEP 6: Үр дүн тооцож, Хэмжих

STEP 5: Хэрэгжүүлэх

STEP 4: Авах арга хэмжээ тодорхойлох

STEP 3 Асуудлыг судлах

STEP 2: Өнөөгийн нөхцөл байдал, зорилт

STEP 1: Сайжруулах чиглэлээ тогтох

KAIZEN санал → **KAIZEN жижиг үе шат** → *Clinical Path*

Standardization of process

Эрсдлийг багасгах

баримтжуулалт

KAIZEN үр дүн (юу хийж чадах вэ)

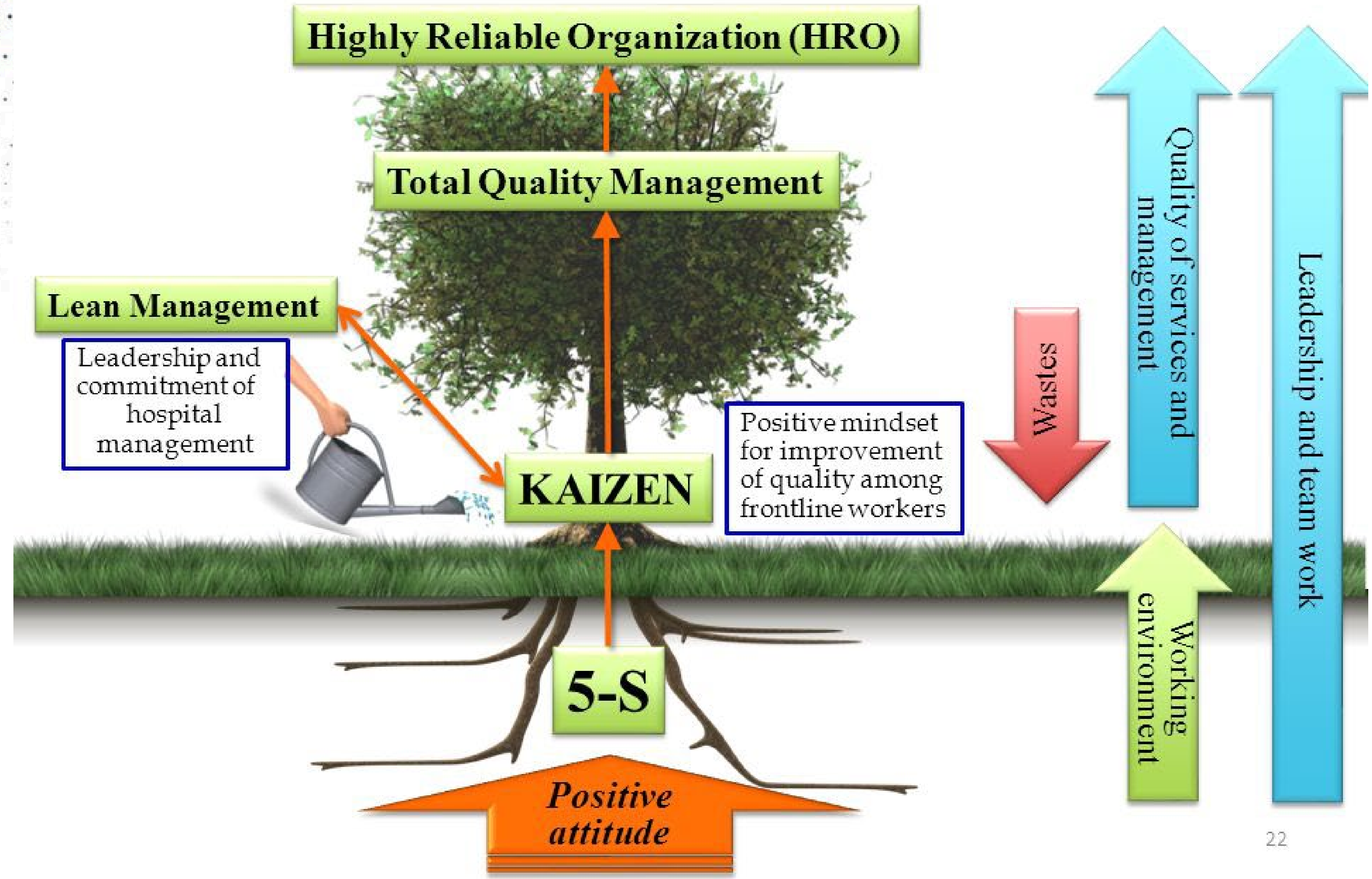
1. Асуудлыг үндсийг олж шийдэж өгнө.
2. Эмнэлгийн чанарын удирдлагын тогтолцоог сайжруулна.
3. Тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулна.
4. Хамтын ажиллагааг сайжруулна.

10.TQM (Total Quality Management)

Байгууллагын бүхий л нөөц бололцоог хамгийн дээд хэмжээгээр ашиглаж тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулдаг.

TQM процесс нь байгууллагын бүтээмжийг дээшлүүлж тусламж үйлчилгээний чанарыг сайжруулдаг дотроо 5S болон KAIZEN –ийг агуулсан байгууллагын удирдлагын бүтэц тогтолцоо юм.

Lean management and 5S-KAIZEN-TQM Approach



Нийгэмд үйлчлэ

Үнэ цэнээ бий болгох

Хяналт
Шинжилгээ
Үнэлгээ

Ч
У
Т

Манлайлал

ndard

Баг бий болгох

Work

Эерэг хандлага, хандлагыг өөрчлөх

ent (5S)

TQM үр дүн

1. Үзүүлж буй тусламж үйлчилгээний болон эцсийн бүтээгдэхүүний чанарыг сайжруулдаг.
2. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хангадаг.
3. Байгууллагын үйл ажиллагааны өсөлтийг тодорхойлдог.
4. Чанар сайжруулахад хэрэгтэй зөв шийдвэрийг гаргахад тусладаг.
5. Зардлыг бууруулдаг.
6. Байгууллагын тасаг нэгж бүрийг тодорхой чанарын түвшинд хүргэдэг.

1. Өрнөл зураг буюу үйл явцын зураглал

- Тухайн нэг үйл явц, алхам, орц, гарцыг тодорхойлох
- Эхлэл, төгсгөлтэй байх, үе шатаар нь задлах
- Журам, ажлын заавар боловсруулахад ашиглах
- Өрнөл зургаар тухайн тасаг, кабинет, ажилтны ажлын зураглалыг гаргах, ажлын ачааллыг тооцоход үр дүнтэй
- Процессыг тодорхой болгох, сайжруулах, хялбарчлах зэрэг ач холбогдолтой

Үйл явцын зураглал

Үйл явц буюу тогтолцоог сайжруулах хамгийн эхний үе шат нь үйл явцын зураглал гаргах явдал юм.

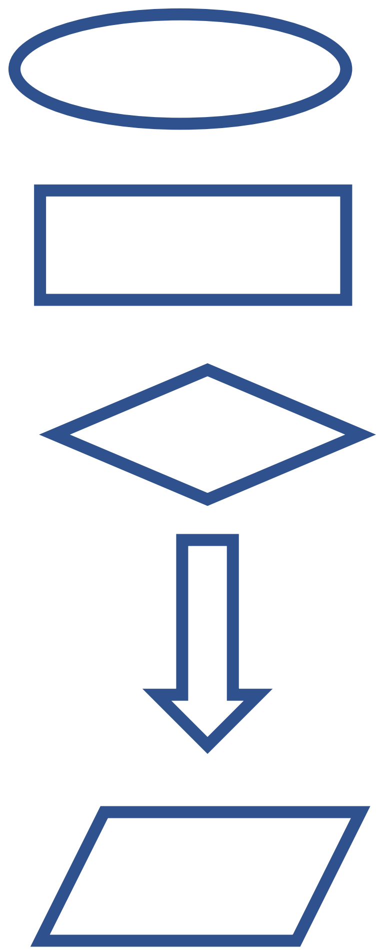
Процессын зураг гэдэг нь:

Ажлын урсгалын диаграмм буюу үйлдлийн дарааллын схем юм.

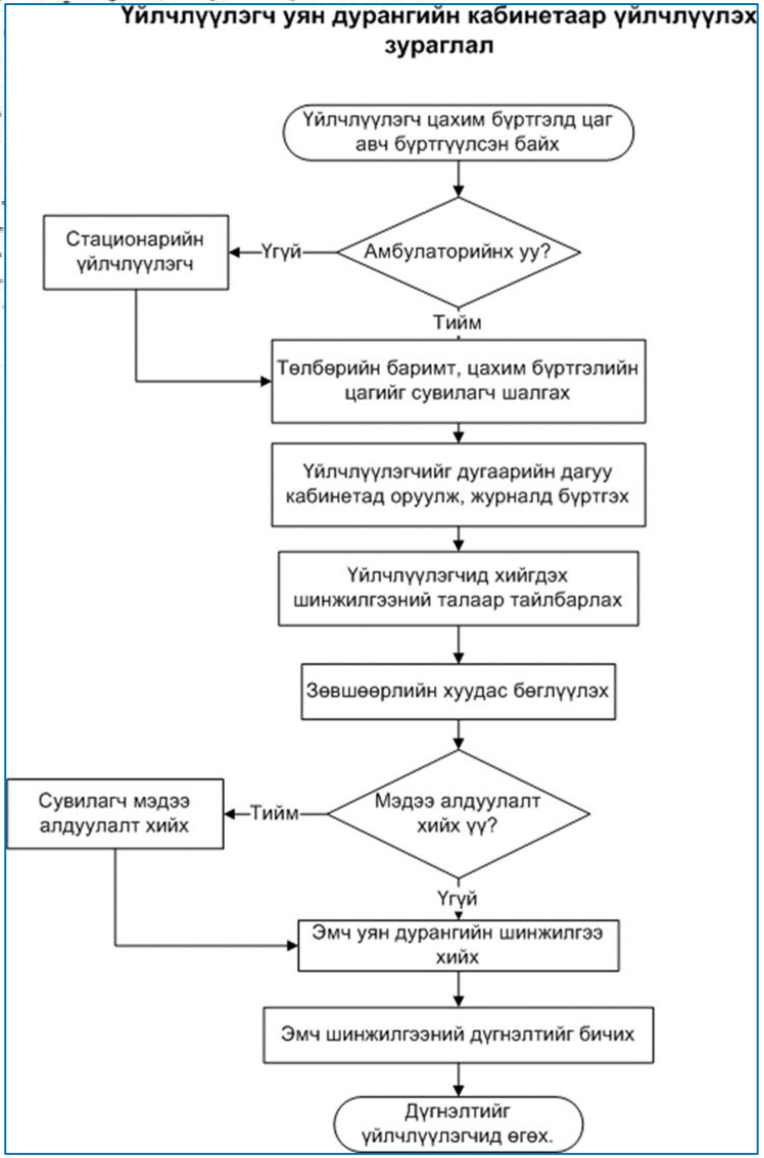
Процессуудыг таньж тодорхойлох, баримтжуулах, хэмжих, удирдах ба сайжруулахад ашиглана.

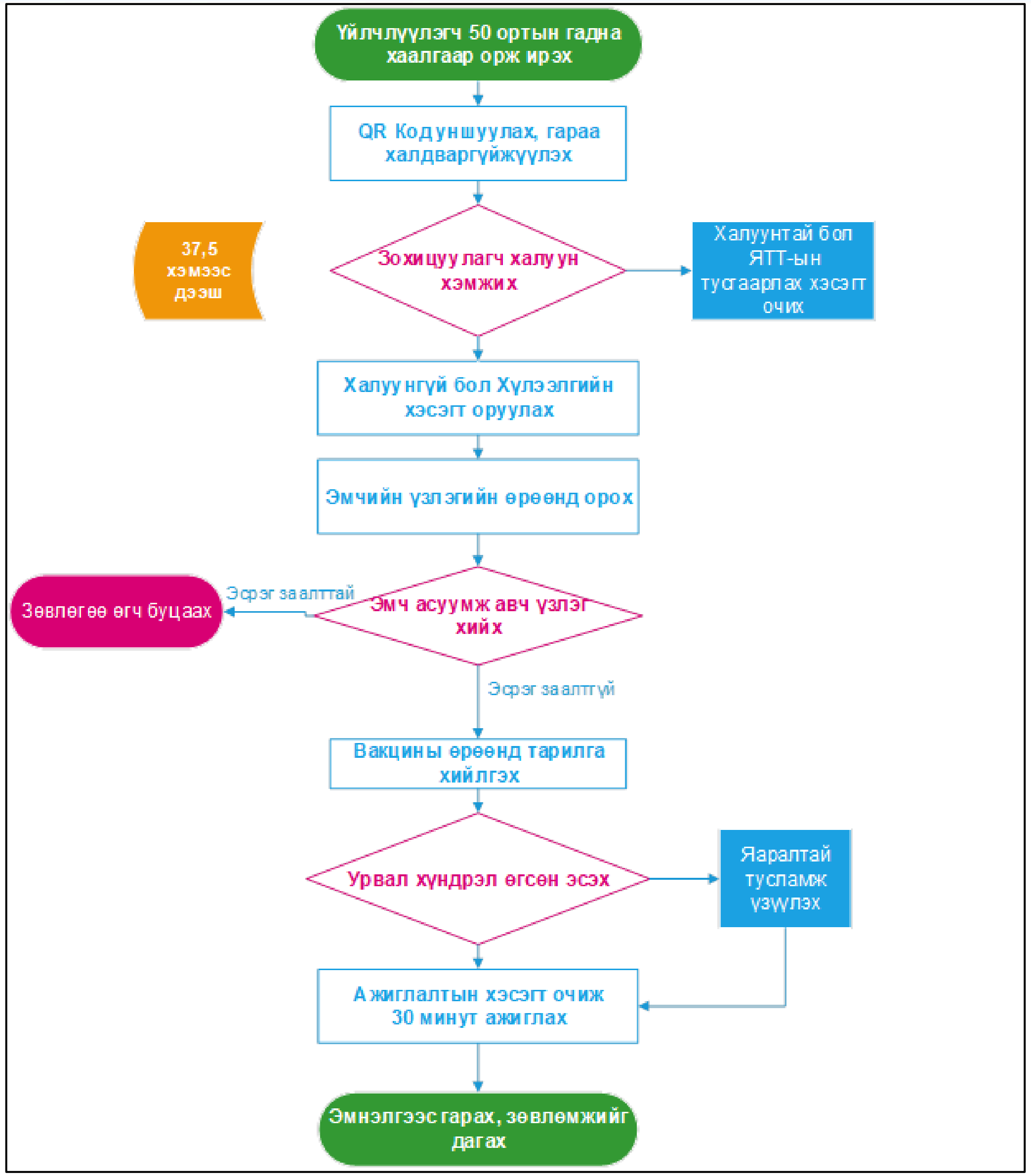
Үйл явцын зураглал Тэмдэгүүд

1. **Зууван** хэлбэрийн тэмдэг. Эхлэл, төгсгөлийг заана.
   (Start / End)
2. **Дөрвөлжин** тэмдэг буюу хайрцаг нь процессийн үе шат, процесс дотор явагдах ажлууд
   (Process)
3. **Ромбо** хэлбэрийн тэмдэг нь тийм/үгүй гэсэн асуулт асуулт нэхсэн эсвэл шийдвэр гаргах шаардлагатай
   (Decision)
4. **Сум** нь үе шатуудыг холбож, чиглэлийг заана.
   (Data Flow)
5. Орц, гарцын тэмдэглэгээ (Input / Output)



Чанар сайжруулах хэрэгсэл, Үйл явцын зураглалын жишээ





2. Асуумж судалгаа:

Асуумж богино, энгийн, ойлгоход хялбар байвал мэдээлэл харьцангуй зөв болно.
Асуумжийг сайтар тунгаан боловсруулах шаардлагатай.
Хэдий чинээ сайн асуумж боловсруулна, төдий чинээ хүссэн зорилго хангагдана.

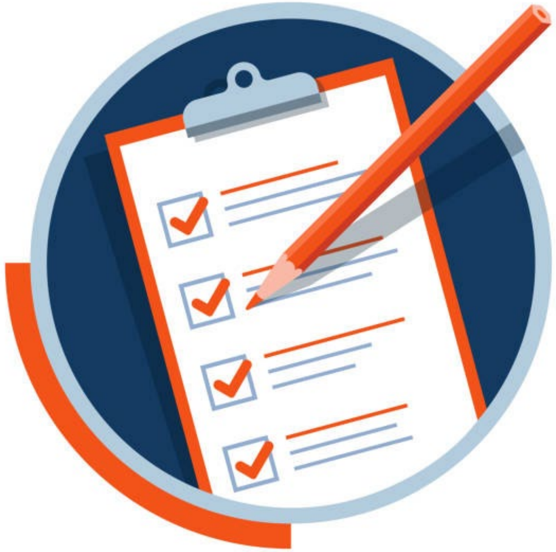
Анхаарах зүйлс:

- Түүврээр авах
- Жигд хамруулах
- Зорилго нь тодорхой байх
- Ямар мэдээлэл шаардлагатай байгааг тусгах
- Гарах үр дүн зэргийг томъёолох
- Асуумжид “нээлттэй”, “хаалттай” бүлэглэсэн асуултуудыг хослуулан оруулах
- Цаг хэмнэсэн байх
- Хэмжих боломжтой байх

3. Хяналтын хуудас нь шаардлагатай зүйлс, гүйцэтгэх ёстой ажлууд, анхаарах асуудлыг жагсаасан байдаг бөгөөд ихэвчлэн сануулга хэлбэрээр ашигладаг.

Чанарын удирдлагын хувьд ашиглах

1. Чухал зүйлсээ мартахгүйн тулд “хийх ажлын жагсаалт”
2. Аюулгүй байдлыг хангах хэрэгсэл
3. Үнэлгээний хэрэгсэл



Чанар сайжруулах хэрэгсэл, Хяналтын хуудас

Хяналтын хуудас нь:

- Стандарт, зааврын хэрэгжилтийг сайжруулна.
- Өвчтөн, үйлчлүүлэгчийн “Аюулгүй байдал”-ыг хангах, хянах гол түлхүүр
- Хяналтанд оролцогч талууд байнга суралцдаг
- Үйл ажиллагааг дэс дараалалтай, нээлттэй ил тод болгодог.
- Тухайн үйлдэл, дарааллыг ширхэгчлэн заасан байдаг.
- Тухайн үйл ажиллагааны “Аюулын гол цэг”-ийг тусгасан байдаг.
- Хяналтын хуудас оновчтой, тодорхой, хөтлөхөд хялбар

АНХААРАЛ ХАНДУУЛСАН ТА БҮХЭНД БАЯРЛАЛАА