



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын тухай ойлголт

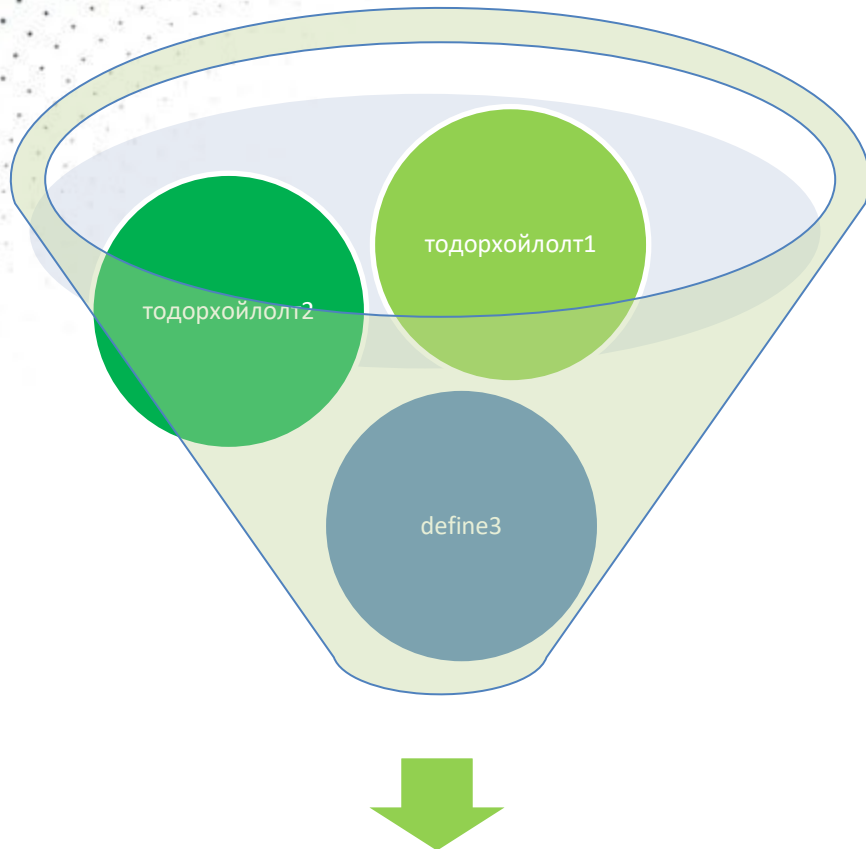


1. Тусламж, үйлчилгээний чанарын тухай ерөнхий ойлголт
2. ЭМ-ийн ТҮ-ний чанар
3. Чанарын тогтолцооны үндсэн элементүүд
4. Чанарын тогтолооны зарчмууд
5. Демингийн мөчлөг
6. ЭМ-ийн ТҮ-ний ЧАБ-ын албаны үүрэг
7. Чанарын нэгдсэн удирдлага

Чанар гэж юу вэ?



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



Чанар гэдэг.....

- Чанар гэдэг нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ, үйл ажиллагаа нь өөрийн онцлог шинж чанаруудаа хадгалж, үйлчлүүлэгчид болон сонирхогч талуудын шаардлагыг бүрэн хангах чадвар (ISO 9001)
- Чанар гэдэг “Тэг гологдол”, шаардлагад нийцэх (*Phillip Crosby*)
- Практик дахь зөрөөтэй байдлыг багасгахад чиглэсэн тасралтгүй сайжруулах үйл явц (*Deming*)
- Зөв зүйлийг анхнаас нь, цаг ямагт зөв хийх (*ODI Consulting*)

Чанар өвчтөн ба ар гэрийнхний нүдээр:



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

- Хүртээмжтэй байх
- Орчин үеийн технологи
- Нөөц хүртээмжтэй, хүлээн авч болохуйц байх
- Эмчилгээ үр дүнтэй байх
- Орчин тав тухтай байх
- Үйлчилгээний түвшин, цар хүрээ

- Найрсаг байдал
- Харилцааны чадвар
- Хүртээмж
- Цаг хугацаандаа байх
- Цэвэр байдал
- Хүндэтгэл
- ...



Чанар



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

Эмнэлгийн мэргэжилтний нүдээр:

- Эмчилгээний үр дүн
- Мэргэжлийн ур чадвар, ёс зүй
- Техникийн боломж
- ...



**“Чанар бол зөвхөн үйлдэл бус дадал зуршил мөн”
Аристотел**

ЭМ-ийн тусламж үйлчилгээний чанар гэж юу вэ?



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



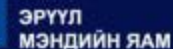
- Хувь хүн болон нийт хүн амд Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг эрүүл мэндэд нь ээлтэй нөлөө өгөхүйц, өнөөгийн мэргэжлийн түвшинд үзүүлж чадаж байгаа зэрэг (IOM, USA)
- Шилдэг нотолгоонд тулгуурлан, өвчтөн болон хүн амын хэрэгцээ, бүрэн эрхэд нийцүүлж, өвчтөний гэр бүл болон хувь хүний үнэт зүйл, итгэл шүтлэгийг хүндэтгэн, хүртээмжтэй, эдийн засгийн хувьд үр ашигтай Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг үзүүлснээр биеийн болон сэтгэцийн эрүүл мэндийг хангах.
- Орчин үеийн нөөц, технологийн түвшин болон үйлчлүүлэгчийн орчин, нөхцөлд тохирсон сэтгэлд нь нийцсэн боловсронгуй Эрүүл мэндийн үйлчилгээг хүргэх явц.

(Palmer R., Donabedian A., Povar G)

The diagram illustrates the Quality Management System (ЧАНАРЫН ТОГТОЛЦОО) centered around 'Үйл ажиллагаа' (Operations). The central oval is surrounded by seven boxes, each with an arrow pointing towards the center:

- Зохин байгуулалт, удирдлага (Organization and Management)
- Сургалт (Training)
- Эцсийн үр дүн (Final Result)
- Баримтжуулалт (Documentation)
- Үнэлгээ (Evaluation)
- Стандартууд (Standards)
- Шаардлагатай зүйлс (Requirements)

On the left and right sides of the central oval, there are vertical double-headed arrows. The left arrow is labeled 'Холбоотой - 005-000' and the right arrow is labeled 'Үндэсний стандарт - 005-000'. At the bottom of the diagram, the text 'ЧАНАРЫН ТОГТОЛЦОО' is written in a large, stylized font.



Удирдлагын дэмжлэг, туслалцаа, үүрэг

- Албаны зохион байгуулалт, бүтцийн зураглал, тасаг, нэгжийн хувиарлалт
- Албан тушаалын тодорхойлолт (Албан тушаал, нөхцөл, шаардлага, чадвар, үүрэг, эрх, хариуцлага), ажил үүргийн хувиарь
- Ажлын график, (жил, сар, улирал, долоо хоног, өдөр, цаг)
- Ажлын төлөвлөгөө (өөрийгөө хөгжүүлэх, бизнес, жил улирал, сар)

➤ *Стандарт гэдэг нь:*

- Чанарын тогтолцооны хамгийн чухал элемент
- Үйл ажиллагааны аюулгүй, тогтвортой, жигд байдлыг хангана

Стандарт нь:

- *Тухайн байгууллагад хангавал зохих чанарын наад захын шаардлагуудыг тодорхойлдог*
- *Бүх үйл ажиллагаа чанарын наад захын шаардлагыг хангаж байх нөхцөлийг бүрдүүлнэ*
- *Чанарын стандартууд нь тухайн байгууллагын үйл ажиллагаанд тохирсон байх*

Баримтжуулалт гэдэг нь:

- Мэдээлэл ба түүнийг агуулсан хэрэгсэл (ISO)
- Бүтээгдэхүүний үйлдвэрлэл, үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд мөрддөг болон хөтөлдөг бичмэл баримтууд

ЭМ-ийн байгууллага нь:

1. Бүх үйл ажиллагаандаа хүчин төгөлдөр, баталгаажсан баримт бичгийг мөрдөнө
2. Ямар нэг үйл ажиллагаа, ажилбар хийсэн л бол цаг хугацаанд нь бүрэн, үнэн зөв баримтжуулна /Цаасан, цахим/
3. Баримт бичгийг тогтмол хянаж, шаардлагатай үед өөрчилж, шинэчилнэ

Баримтжуулалт:

➤ 1-р түвшин:

- Хууль, төрийн болон салбарын бодлого, чанарын бодлого, гарын авлага

➤ 2-р түвшин:

- Стандарт, ЭМ-ийн сайдын тушаал, байгууллагын даргын тушаалаар баталсан журам, удирдамж, стратеги

➤ 3-р түвшин:

- Албан тушаалын тодорхойлолт,
- САЗ(SOP), ТТАЗ, АЗ

➤ 4-р түвшин:

- Протокол, АШМ-ууд

Чанарын тогтолцоо ямар байгааг
мэдэхийн тулд байнга хяналт
үнэлгээ хийж байх нь чухал

Үнэлгээ хийх нь сайжруулах
шаардлагатай зүйлийг
тодорхойлох арга мөн

*Үнэлгээ: Ямар нэг аргачлал,
материал (эм, урвалж, хэрэгсэл,
тоног төхөөрөмж гэх мэт)
тохирч байгаа эсэхийг
тодорхойлох өвөрмөц үйл
ажиллагаа*

Арга зам:

- Байнгын хяналт буюу мониторинг
- Үнэлгээ
- Баталгаажуулалт
- Алдаа дутагдалыг илрүүлэх, засах ажил зохиох
- Аудит
- Чанарын үнэлгээний хөтөлбөрүүд
- Тохируулга, засвар үйлчилгээ
- Санал, хүсэлт, гомдол

Чанарын удирдлагын зарчим



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia



- Шууд болон шууд бус үйлчүүлэгчийг тодорхойлох
- Үйлчлүүлэгчийн хүсэлт, шаардлага
- Байгууллагын зорилго, зорилттой уялдуулах
- Үйл ажиллагааг төлөвлөх, хийх, шалгах, сайжруулах
- Санал хүсэлт тогтмол авч, түүний мөрөөр үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэх

- Байгууллагын алсын хараа, эрхэм зорилго, стратеги чиг хадлагыг бүх ажилчид мэдэх
- Байгууллагын хөгжил, ёс зүй үнэт зүйлс
- Нэгдмэл нэг зорилготой байх соёл хөгжүүлэх
- Бүх шатны удирдлага эерэг нөлөө үлгэр дууриал үзүүлэх
- Хүн бүр чанарыг эрхэмлэх зорилго, хүсэлтэй байх
- Хүн бүрийн оролцоог дэмжих, урамшуулах

- Ойлгож, ухамсарлах
- Баг, хамтын ажиллагааг дэмжих
- Мэдлэг, туршлага санал солилцох
- Нээлттэй ярилцлах, уулзалт зохиох
- Бэрхшээлийг тодорхойлох, хүлээн авах
- Урамшуулах, идэвхжүүлэх

- Байгууллагын үйл явцыг маш нарийн тодорхойлох
 - Тасаг нэгжийн эрх мэдэл, үүрэг, харилцан уялдааг хангах
 - Нөөцөө тодорхойлох
 - Эрсдэл тодорхойлох, сэргийлэх
 - Үр дүнг үнэлэх дүн шинжилгээ хийх
 - Сайжруулах арга зам хайх, сонгох
- ☐ Удирдах үйл явц: байгууллагыг дээд түвшинд удирдан зохион байгуулах үйл ажиллагаа юм.
 - ☐ Дэмжих буюу хоёрдогч үйл явц: үндсэн үйл ажиллагаа явагдах нөөцүүдийг бүрдүүлж хангаж өгнө. Ж: Хүний нөөц, санхүүгийн нөөц, захиргаа, аж ахуй, тоног төхөөрөмжийн арчилгаа, үйлчилгээ, засвар, хог хаягдал ХСХ, аюулгүй байдал зэрэг хамаарна
 - ☐ Анхдагч үйл явц: байгууллагын үндсэн үйл ажиллагаа
Лабораторийн тухайд: сорьц авах, боловсруулах, шинжлэх, үр дүнг үнэлэх, хариу илгээх

- Бүх түвшинд сайжруулалт хийх эрмэлзлэл, удирдлага, багийн дэмжлэг
- Сайжруулах арга хэрэгсэлд суралцах
- Олон хэрэгслийг тухайн нөхцөлд нийцүүлж, зөв хослуулж хэрэглэх
- Төсөл хэрэгжүүлэх
- Эрсдлийг урьдчилан тооцож, сэргийлэх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх

- Үйл ажиллагааг үнэлэх шалгуур үзүүлэлтийг тодорхойлох
- Мэдээллийг холбогдох хүмүүст тухай бүр мэдээлэх
- Үндсэн үйл ажиллагааны тоо мэдээнд дүн шинжилгээ хийх
- Шийдвэр гаргах

Демингийн мөчлөг



ЭМ-ийн байгууллагын ЭМ-ийн ТҮ-ний Чанар, аюулгүй байдлын алба



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

ЭМ-ийн байгууллага нь

ЭМТҮЧАБ-ын орон тооны албатай

байна. Үүнд:

1. Албаны дарга
- 2 Чанарын менежер
3. Эрсдлийн менежер
4. Бүртгэл мэдээллийн ажилтан

Орон тооны бус алба байгуулах:

- Байгууллагын бүтэц зохион байгуулалттай холбоотой алба тасаг бүрийн төлөөлөл оролцуулах
- Ажил үүргийн хувиарьт тусгах
- Тодорхой давтамжаар хуралдаж нөхцөл байлыг хэлэлцэн хэрэгжүүлэх ажлын явц, үр дүнг сайжруулах зүйлсийг тодорхойлно

/ЭМ-ийн сайдын 2019 оны А/565 дугаар тушаал/

Чанар, АБ-ын орон тооны болон орон тооны бус алба:

1. ЧУТ-г хэрэгжүүлэх, хөгжүүлэх
2. Чанар, хариуцлагын соёлыг хэвшүүлэх
3. Асуудал, дутагдлыг илрүүлэх, засах, сэргийлэх арга хэмжээг санал болгох, хэрэгжүүлэхэд хамтрах
4. Байгууллагын бусад алба, тасаг нэгжүүдтэй:
 - Эмийн эмчилгээний хороо
 - Сувилахуйн алба
 - Халдварын сэргийлэлт, хяналтын алба
 - Ёс зүйн хороо,
 - Сургалтын албатай хамтран ажиллаж дэмжин зөвлөх үүрэгтэй.

ЭМТҮЧАБ:

Үйл ажиллагаанд Чанарын
Удирдлагын Тогтолцоог
нэвтрүүлэх, хадгалах,
сайжруулах ажилд удирдан
зохион байгуулж, бусад алба
нэгжүүдэд дэмжин тусалж,
зөвлөгөө өгч ажиллана.

“Тасралтгүй
сайжруулалтыг бага
гэлтгүй зүйлийг
хэрэгжүүлснээр хангана.”



Чанарыг сайжруулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх нь дэд бүтцийг сайжруулна.



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



Чанарын сайжруулалт



Гүйцэтгэлийн хэмжилт

Дэд бүтэц

Чанарын нэгдсэн удирдлага



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



- Чанарын нэгдсэн удирдлага гэдэг нь байгууллагын орчны хүндрэл, бэрхшээлтэй нийлмэл асуудлыг засахыг оролдон бүх хэрэгцээ шаардлага болон боломжийг тодорхойлон түүндээ анхаарлаа хандуулахын тулд удирдлагын арга барилыг тогтмол дэс дараатай өөрчилж хувьсгахыг хэлнэ.

Donald Berwick, M.D.

- ЭМТҮ-ний чанар, аюулгүй байдлыг хангахад байгууллагын удирдлагын манлайлал, дэмжлэг чухал бөгөөд ЭМТҮЧАБ-ын орон тооны болон орон тооны бус албыг бүрэн бүрэлдэхүүнээр ажиллуулж, үйл ажиллагаа явуулах нөхцөлөөр хангаж өгөх шаардлагатай
- ЭМТҮЧАБ байгууллагын бусад албуудтай хамтран, уялдаа холбоог зөв зохион байгуулж, ТҮ-ний чанарыг сайжруулахад дэмжин зөвлөж ажиллана.
- Тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлыг хангах нь тухайн байгууллагын ажилтан бүрийн үүрэг, хариуцлага тул үйл ажиллагаанд мөрдөх журам, зааврыг чанд мөрдөн эрсдэл, тохиолдлыг илрүүлж, шуурхай мэдээлэн засах, сэргийлэх үйл ажиллагаанд идэвхитэй оролцоно.



ЭРҮҮЛ
МЭНДИЙН ЯАМ



World Health
Organization
Representative Office
for Mongolia

АНХААРАЛ ХАНДУУЛСАН ТА БҮХЭНД БАЯРЛАЛАА