

**«Жетісу облысының денсаулық сақтау басқармасы» ММ ШЖК
«Облыстық АИТВ-ның алдын алу орталығы» МКК**

ЖИНАЛЫС ХАТТАМАСЫ

Талдықорған қ.

28 сәуір 2026 ж.

Төрағалық етуші: директордың емдеу жұмысы жөніндегі орынбасары Калиева А.С.
Хатшы: комплаенс-офицер Салимов Г.Д.
Қатысқандар: кәсіпорынның дәрігерлері, мамандары, орта медициналық персоналы, кіші және өзге де персоналы

Күн тәртібі: ISO 9000:2017 сапа стандарты сыбайлас жемқорлыққа бөгет ретінде

Комплаенс-офицер Г.Д.Салимов: Құрметті әріптестер!

Бүгін біз ISO 9000:2017 стандарты туралы сөйлесетін боламыз. Медициналық ортада бұл таза "менеджерлік" немесе "техникалық" тақырып деп жиі ойлайды, дегенмен, шын мәнінде сапа стандарттарын еңгізу — медициналық ұйымда тәртіп орнатудың және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін жоюдың ең тиімді тәсілдерінің бірі.

Қарапайым сөзбен айтқанда, стандарт сапа менеджментін сипаттайды. Егер оны құжаттар тілінен аударсақ, бұл "дәрігердің жақсы емдейтіні туралы" емес, емдеу кезіндегі процестердің қалай құрылғаны туралы.

Негізгі қағидат: Егер процесс сипатталмаған және қағазда бекітілмеген болса — ол жоқ.

Басты ереже: Жазғаныңдай орында және істегеніңді жаз. Стандартты процедуранан кез келген ауытқу негіздемесі болуы керек. Стандарттың сыбайлас жемқорлықпен күресіспен байланыстылығын мынадан байқауға болады, медицинада сыбайлас жемқорлық көбінесе "адами фактор" және ашықтықтың болмауы орын алған жерде туындайды: дәрігердің тексеру кезіндегі шешімі, қызметке "ерекше" қолжетімділік, белгісіз дәрі-дәрмектің тағайындалуы. ISO стандарты мұны жүйелі түрде жояды.

Сапа жүйесі бізді теріс пайдаланудан қалай қорғайды?

Бұл ең алдымен шешімдердің ашықтығы. Стандарт жазбаларды басқаруды талап етеді. Егер пациентке қымбат дәрі-дәрмек тағайындалса — жүйеде бұл шешімді негіздейтін жазба болуы керек. "Маған солай көрінді" — бұл аудиторлық тексеру үшін дәлел емес.

Әрі қарай параға нөлдік төзімділік. Тендер арқылы шығын материалдарын немесе жабдықтарды сатып алу — бұл да сапа менеджменті жүйесінің бөлігі. ISO жеткізушіні таңудың объективті критерийлерін талап етеді, "пара үшін" таңдауды жоққа шығарады.

Бұдан басқа шағымдармен жұмыс істеу. ISO жүйесінде міндетті түрде "Тұтынушының қанағаттануы" процесі және шағымдар беру тетігі бар. Бұл

пациенттер үшін заңды арна, ол олардың "мәселелерді таныстар арқылы шешуге" көшуінің алдын алады.

ISO стандарты нақты қызметкер үшін стандарттың қызметкердің әр қадамын қадағалайтын тексеруші емес, керісінше бұл қорғаныс екенін болжайды. Мысалы, бұл қысым мен өтініштерден қорғаныс. Егер пациент тексерусіз "кері күнмен" анықтама беруді сұраса, дәрігер нұсқаулықтың тармағына жүгініп, процедура жүйені бұзбайынша мұны техникалық тұрғыдан жасауға мүмкіндік бермейтінін айтады. Бұл ретте қызметкер "ашкөз дәрігер" болып көрінбейді, керісінше "атқарушы қызметкер" болып көрінеді.

Сонымен қатар стандарт қызметкерді басшылықтың заңсыз әрекеттерінен де қорғайды. Егер басшылық көрсетілген көмек көлемі туралы жалған құжаттарға қол коюды сұраса, қызметкердің бас тартуы жеке қаламауымен емес, ISO стандартын сақтау міндетімен негізделеді.

Сөз соңында ISO 9000:2017 стандарты сыбайлас жемқорлыққа қарсы тұрғыда — бұл "жүйені айналып өту" ережелер бойынша жұмыс істеуден гөрі қиынырақ болатын ортаны құру екенін атап өткім келеді.

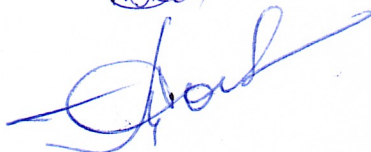
Біз түсінуіміз керек: медициналық көмектің сапасы этикамен тығыз байланысты. Ашық процестер — ақшаның дәрі-дәрмектер мен жалақыға жұмсалатынының және біреудің қалтасына қонбайтынының кепілі. Тексеру мен ревизия бізде қорқыныш тудырмайтындай, керісінше сіздердің кәсіби адалдықтарыңызды растайтындай етіп жұмыс істейік.

Төрағалық етуші:



Калиева А.С.

Комплаенс-офицер:



Салимов Г.Д.