

## ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖИЙН ЧАНАР

(Бүх шатны эрүүл мэндийн байгууллагын нийт мэргэжилтнүүд /эмч, бага эмч, сувилагч, бүртгэлийн ажилтан зэрэг/-д зориулав)

Боловсруулсан:

Г.Ганчимэг, ЭМЯ

### **Чанар гэж юу вэ?**

Энэ асуултанд хариулахын тулд өөрсдийн амьдралд ойрхон жишээ авч үзье. Та энэ жил машин худалдан авахаар төлөвлөсөн гэж бодоцгооё. Машин авахын тулд эхлээд сэтгэлдээ ямар машин авах тухайгаа төсөөлдөг. Үүнд:

1. Бензин бага иддэг
2. Өнгө нь миний дуртай өнгө байх\ улаан, цэнхэр, цагаан, хар г.м\
3. Он нь залуу
4. Загвар нь шинэлэг
5. Сэлбэг нь элбэг олддог
6. Хэтэрхий их үнэтэй биш
7. Тохилог гэх мэтээр төсөөлдөг. Энэ төсөөлөл маань таны худалдан авах машины чанар, чанарын тухай ойлголт юм.

Хүмүүс бид ийм маягаар өдөр тутмын амьдралдаа өөрөө ч анзаарахгүйгээр “Чанар” гэдэг үгтэй харьцаж байдаг. Иймд чанарын тухай ойлголт бидэнд цоо шинэ зүйл биш, бас ойлгоход тийм их хэцүү биш гэдэгтэй санал нийлэх байх.

### **Хичээлийн зорилго:**

1. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын талаар ерөнхий ойлголт
2. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын нэгдсэн удирдлага

*Жич: Энэхүү хичээлээр бид зөвхөн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, чанарын нэгдсэн удирдлагын суурь ойлголтын талаар заахыг хичээлээ.*

### **Нэг. Чанарын тодорхойлолтууд**

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын талаар нэгдсэн, нэг зөвшилцөлд хүрсэн тодорхойлолт гэж байхгүй. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарыг илэрхийлдэг олон шинжүүд байдаг. Тухайлбал, тухайн шатлалын эмнэлэг өөрийнхөө хүлээсэн үүрэгтээ тохирсон тусламж үзүүлж байна уу, үзүүлж байгаа тусламж нь бүх хүнд хүртээмжтэй юу, үйлчилгээг өөрийн хүрээний хүн амд тасралтгүй үзүүлж чадаж байна уу, үйлчилгээ үзүүлж байгаа мэргэжилтнүүдийн мэргэжлийн ур чадвар, мэргэжилтэн хоорондын холбоо, харилцаа, тав тух, таатай

орчинд аюулгүй, тэгш шударга тусламжийг цаг хугацаанд нь үзүүлж, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг хангаж чадаж байна уу, үйлчлүүлэгчид үзүүлэх байгууллага, эмчээ сонгох бололцоо бий юу зэрэг болно. Энэ бүх шинжийг нэг тодорхойлолтоор илэрхийлэх бараг бололцоогүй юм.

Эрдэмтэд чанарын талаар олон янзын тодорхойлолтыг гаргасан байдаг бөгөөд энэ нь чанарыг ямар өнцгөөс харсан, ямар үзүүлэлтээр хэмжих, чанарыг сайжруулж болох таамаглал, тусламж үйлчилгээний эхлэхээс дуусах хүртэлх дараалсан үйл ажиллагааны цогцыг илэрхийлсэн байдлаасаа хамаатай. Ямар өнцгөөс гэсний учир нь хэрэглэгч, үйлчлэгч, бараа бүтээгдхүүн, үйлчилгээг худалдан авагчийн аль нэгний талаас чанарыг олж харсан болохыг харуулдаг толь гэсэн үг болно. Тодорхойлолт бол тухайн зүйлийн мөн чанарыг ойлгоход туслах учраас чухал ач холбогдолтой. Зарим тодорхойлолтын утгыг авч үзье.

### Чанар гэж юу вэ? Зарим тодорхойлолтууд

Чанар гэдэг нь бүтээгдэхүүн буюу үйлчилгээнд байх ёстой шинж чанар юм (ISO 9001)

“Чанарын удирдлагын тогтолцооны шаардлага” олон улсын ISO стандарт бол аль ч түвшний байгууллага мөрдөх ёстой байдаг тул түүнд тавигдсан шаардлагыг чанарын шаардлага гэж үзнэ. Иймд бид чанарыг эрхэмлэх л юм бол тусламж үйлчилгээнийхээ шаардлагыг гаргаж түүнийг мөрдүүлэх ёстой болно.

Чанар нь чанарын өндөр түвшин буюу зэрэг юм. (*Английн Оксфордын толь бичиг. 1989*)

Энэ тодорхойлолтоор чанар бол хязгааргүй, үргэлжилсэн үйл явц тул чанар нь нэг түвшнээс нөгөө түвшин рүү, нэг зэрэглэлээс нөгөө зэрэглэл рүү ахих учиртайг харуулжээ.

Чанар гэдэг нь зөв зүйлийг анхнаас нь, цаг ямагт зөв хийх (*ODI Consulting*)

Энэхүү тодорхойлолтонд зөв зүйл хийж байгааг гарах үр дүнгээр, зөв хүнд, зөв цагт хийж байгааг хэр зэрэг оновчтой байгаагаар илэрхийлэх үзэл баримтлал шингэсэн байна. Гэсэн хэдий ч чанарыг тодорхойлоход бас бэрхшээл учрах тул эрдэмтэн Донаведиан тусламж үйлчилгээг үзүүлэхэд тогтоосон стандарттай байх, түүнийгээ хир мөрдөж байгаагаар чанарыг тодорхойлохын тулд стандартыг боловсруулах, түгээх, хэрэгжилтийг хянах ажлыг тогтмолжуулахын чухлыг гаргажээ.

“Чанар бол зөвхөн үйлдэл бус дадал зуршил мөн”

Аристотел

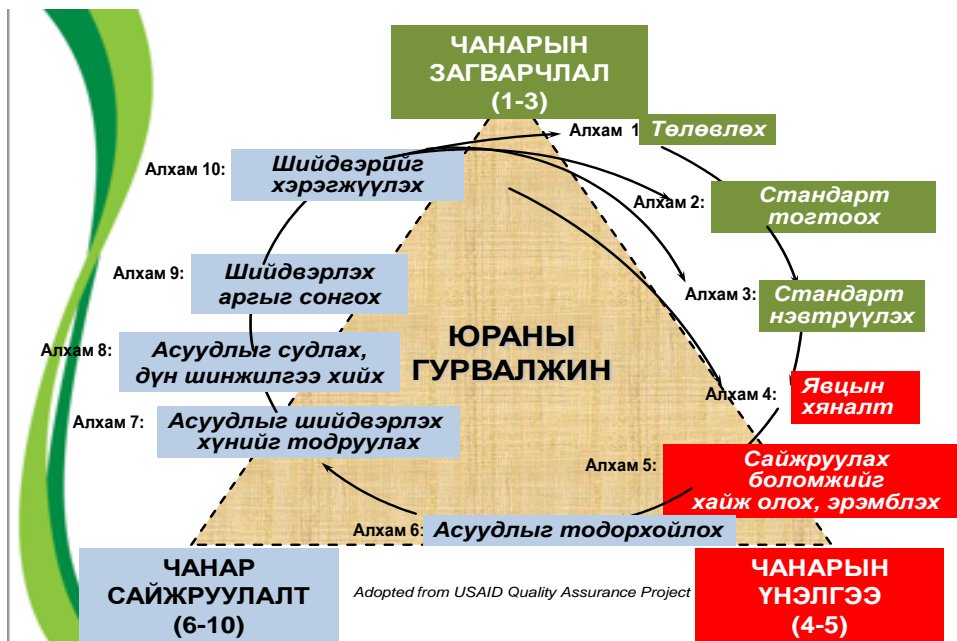
Аливаа зүйлийг эхнээс нь зөв хийж, дараагийн удаа түүнээс илүү сайн, дадал зуршил болтлоо хийх хэрэгтэй гэсэн санаа.

### **Чанарын 6 зорилго (АНУ-ын Анагаах Ухааны Хүрээлэн)**

Чанарын зорилгуудыг хамгийн товчоор томъёолон авч үзвэл:

1. **Аюулгүй** – Тусламж үйлчилгээгээр ямар нэгэн осол гэмтэл учруулахгүй байх
2. **Үр дүнтэй** – Тусламж хүртэж болох хүмүүст шинжлэх ухааны мэдлэгт тулгуурлан үр ашигтай тусламж үйлчилгээ үзүүлэх, /зөвхөн тус хүргэх төдий биш/
3. **Үйлчлүүлэгч төвтэй** – Үйлчлүүлэгчийн сонголт, хэрэгцээ болон чанарыг хүндэтгэн, өвчтөн хувь хүний асуудлыг шийдэж байх.
4. **Цаг хугацаанд нь үйлчилгээг хүргэх** – Үйлчилгээ авч буй болон үзүүлж байгаа хүмүүсийн хүлээгдэл чирэгдлийг багасгах
5. **Бүтээмжтэй** – Тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл, хүч хөдөлмөр, бодол санаа зэргээ дэмий үр ашиггүй зарцуулалтаас зайлсхийх
6. **Тэгш шударга** – Хувь хүний шинж байдлаас үл шалтгаалан (хүйс, яс үндэс, газарзүйн байрлал, нийгэм эдийн засгийн байдал) тусламж үйлчилгээг хүргэх

Чанартай холбоотой ойлголтуудыг эрдэмтэн Юран дараах байдлаар, загварчлан үзүүлсэн нь чанарын тухай ойлгох, тайлбарлахад хялбар, дөхөм болгож өгсөн билээ.



## Хоёр. Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын нэгдсэн удирдлага

**Чанарын нэгдсэн удирдлага** – бүтээгдхүүн, эсвэл үйлчилгээг хэрэглэгчийн талаас авч үзвэл чанартай үйлдвэрлэл, үйлчилгээн дээр үндэслэсэн удирдлагын арга барил юм. Чанарын нэгдсэн удирдлагыг чанарт төвлөрсөн, хэрэглэгчид анхаарлаа хандуулсан, бодит баримтанд тулгуурласан багийн үйл явц гэж тодорхойлж болно.

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.

Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээнд хэрэглэж байгаа явцуу утгаар нь авч үзвэл **Чанарын удирдлага** гэдэг нь чанарын бодлогыг хэрэгжүүлэхэд менежерүүдийн {бүх түвшинд} хийж буй үйл ажиллагаа. Эдгээр үйл ажиллагаанд чанарын төлөвлөлт, чанарын хяналт, чанарын баталгаажуулалт болон чанарын сайжруулалт зэрэг орно (ISO 9001)

**Чанарын төлөвлөлт** гэдэг нь чанарын тогтолцоо, зорилго болон хэрэгцээг тодорхойлох, чанарын бодлогыг хэрхэн хэрэгжүүлэх, зорилгод хэрхэн хүрэх,

хэрэгцээг хэрхэн хангах зэргийг тайлбарлахад ашигладаг үйл ажиллагааны цогц бүрдэл юм. Үргэлж ирээдүйг харсан байдаг (ISO 9001).

### **Чанарын баталгаажуулалт гэдэг нь:**

Итгэл бий болгох , тухайн үйлдэл заавал хийгдэхийг батлаж амлалт өгөх үйл явц, тухайн байгууллага чанарын *бүх шаардлагыг хангаж буйг харуулахад* чиглэсэн үйл ажиллагааны цогц бүрдэл. Чанарын бүх шаардлагыг хангасан нөхцөлд үйлчлүүлэгч болон менежерүүдийг итгэлтэй болгох зорилгоор ЧБ-ны үйл ажиллагааг зохион байгуулдаг. (ISO 9001)

**Чанарын баталгаажуулалт нь** үйлчлүүлэгчид чанартай тусламж үзүүлэхээ амлаж байгаа амлалтын илэрхийлэл бөгөөд өвчтөнд сэтгэлд нь хүрсэн тусламж үйлчилгээг үзүүлэхэд чиглэсэн цогц, дэс дараалсан, төлөвлөсөн арга хэмжээг авч байж энэ амлалт биелэгдэнэ.

### **Чанарыг баталгаажуулахын тулд юу хийвэл зохих вэ?**

- **Зохицуулалтын жишээ:**

- Эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд лиценз /тусгай зөвшөөрөл/ олгох
- Байгууллагуудыг магадлан итгэмжлэх
- Эмнэлгийн/бүтэц, үйл ажиллагааны стандартууд гаргах
- Эмнэлгийн/үйл явцын стандартууд гаргах
- Эмнэлзүйн удирдамж гаргах
- Байгууллага, тасаг, нэгжийн чанарын гарын авлагууд гаргах
- Цацрагын аюулгүй байдлын гэрчилгээ
- Галын аюулгүй байдлын гэрчилгээ
- Орчны болон мэргэжлийн аюулгүй байдал
- Эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, эмийн лиценз /тусгай зөвшөөрөл/

### **Чанарын хяналт гэдэг нь**

Чанарын бүх шаардлагыг хангахад зориулагдсан үйл ажиллагаа, аргуудын цогц бүрдэл. *Энэхүү зорилгод хүрэхийн тулд үйл явцыг хянаж, гарсан асуудлыг шийдвэрлэнэ.* (ISO 9001)

Эрүүл мэндийн тогтолцоонд бол тусламж үйлчилгээг төлөвлөхөөс эхлээд дараагийн үйлчилгээ хүртэлх үе шатуудыг хамарсан хяналт хийх үйл явц юм.

### **Чанар сайжруулалт гэдгийг олон улсын стандартад тодорхойлохдоо:**

Чанарын шаардлагыг хангах чадварыг дээшлүүлэхэд чиглэсэн чанарын удирдлагын нэг хэсэг (ISO 9000:2000), Чанарын шаардлагыг хангах байгууллагын чадавхийг нэмэгдүүлэх аливаа зүйл (ISO 9001) гэжээ. Энэ нь чанарын баталгаажуулалт дээр суурилсан, үйлчлүүлэгчид чиглэсэн, чанарын удирдлагыг үр дүнтэй хэрэгжүүлэх хөгжлийн илүү шинэ хандлага болно.

### **Чанар сайжруулалтын зарчмууд**



**Зарчим: “Ихэнх асуудал Үйл  
явц, тогтолцоонд оршдог, Хүндээ бус”**



**Сайжруулах зорилгоор хийгдсэн үнэлгээ нь шүүх бус – нэр зааж ичээж болохгүй.**

*Adopted from National Quality Center, USA 27*

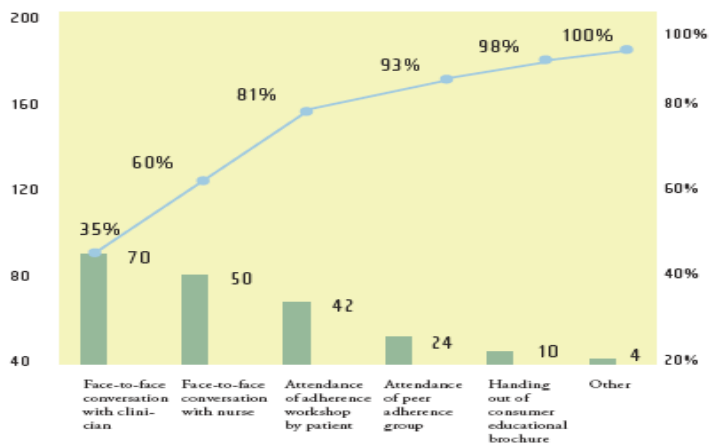
**Зарчим: “Чанарыг сайжруулах үйл ажиллагааг дэс дараатай хэрэгжүүлэх нь дэд бүтцийг сайжруулна.**



Үнэндээ эмнэлгийн муу ажилтан гэж байдаггүй, харин муу бүтэц, зохион байгуулалт, үйлчилгээ байдаг.

*Adopted from National Quality Center, USA* 25

**Зарчим: “Өгөгдөхүүн, нотолгоонд суурилсан үйл ажиллагаа”**



*Adopted from National Quality Center, USA* 27



**Зарчим:**  
**“Тасралтгүй сайжруулалтыг бага гэлтгүй зүйлийг хэрэгжүүлснээр хангана.”**



Сайжруулалтыг суралцахаас эхэлнэ

*Adopted from National Quality Center, USA* <sup>28</sup>

**Зарчим: “Шинэ дугуй бүтээхийг хичээх нь гол биш, байгаагаа л сайн ашигла, бусадтай санал бодлоо хуваалц”**



*Adopted from National Quality Center, USA*

<sup>29</sup>

## Зарчим: “Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг хангаснаар амжилтанд хүрнэ”



Is your hospital prepared for the future?

**Танай эмнэлэг ирээдүйд бэлтгэгдсэн үү?**

*Adopted from National Quality Center, USA<sup>30</sup>*

### **Ашигласан материал:**

1. А.Дамдинсүрэн, Г.Ганчимэг “Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанарын удирдлага” 2011
2. Монголын мянганы сорилтын сангаас эрхлэн гаргасан “Эрүүл мэндийн тусламжийн чанар” 2010
3. Дэвид Пинчеон., Чарльз Гест., Дэвид Мелзер., Ж.А. Муир Грей. Нийгмийн эрүүл мэндийн Оксфордын гарын авлага. Орчуулга. 2001он
4. Сосорбарам, Т. Чанарын нэгдсэн удирдлага. УБ. 2009 он
5. Al Assaf. A. E. “Healthcare quality: past and present”. Health care quality an international perspective. 2001. p.7-14.