**Астана қаласы әкімдігінің**

**«Көпсалалы медицина орталығы»**

**ШЖҚ МКК директорының**

**20\_\_жылғы «\_\_» № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**бұйрығымен бекітілген**

**САПА МЕНЕДЖМЕНТ БӨЛІМІ**

**ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ МЕНЕДЖЕРІНІҢ**

**ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ**

**1.Жалпы ереже**

1. Осы лауазымдық нұсқаулық денсаулық сақтау менеджерінің функционалдық міндеттерін, құқықтары мен жауапкершілігін анықтайды.
2. Денсаулық сақтау менеджері лауазымына «Денсаулық сақтау» даярлау бағыты бойынша жоғары білімі, тиісті мамандық бойынша денсаулық сақтау саласындағы маман сертификаты, «Денсаулық сақтау менеджменті» («Қоғамдық денсаулық сақтау») мамандығы бойынша сертификаттау курсын бітіргені туралы куәлігі бар адам тағайындалады.
3. Денсаулық сақтау менеджерін заңнамада белгіленген тәртіппен Астана қаласы әкімдігінің ШЖҚ «Көпсалалы медицина орталығы» МКК (бұдан әрі – Орталық) директоры лауазымға тағайындайды және қызметтен босатады.
4. Денсаулық сақтау менеджері сапа менеджменті бөлімінің жетекшісіне тікелей бағынады. Жоғары тұрған лауазымды тұлғалардың бұйрықтарын орындайды.
5. Денсаулық сақтау менеджері өз қызметін мыналарға сәйкес жүзеге асырады:
6. денсаулық сақтау саласындағы қатынастарды реттейтін нормативтік құқықтық актілерді, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын;
7. Денсаулық сақтау министрлігінің, Астана қаласы Денсаулық сақтау басқармасының бұйрықтары, орталық директорының нұсқауларын;
8. ішкі еңбек тәртібі, орталықтың ішкі құжаттары және осы лауазымдық нұсқаулығын.
9. Білуі керек:

* Қазақстан Республикасының Конституциясы 1995 жылғы 30 тамыздағы *(2022.08.06. берілген* [*өзгерістер мен толықтыруларымен*](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=62005029)*);*
* Қазақстан Республикасының еңбек кодексі 2015 жылғы 23 қарашаның *(2022.04.07. берілген*[*өзгерістер мен толықтырулармен*](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38959472)*);*
* Қазақстан Республикасының кодексі 2020 жылғы 7 шілдедегі

«Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» *(2022.04.09. берілген* [*өзгерістер мен толықтырулармен*](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36960644)*);*

* Қазақстан Республикасының Заңы 2015 жылғы 18 қарашаның«Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» *(2021.29.12. берілген*[*өзгерістер мен толықтырулармен*](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=35251405)*);*
* «Қазақстан Республикасындағы тiл туралы» 1997 жылғы 11 шiлдедегі Қазақстан Республикасының Заңы *(2022.14.07. берілген*[*өзгерістер мен толықтыруларымен*](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=62008034)*);*
* "Дені сау ұлт" әрбір азамат үшін сапалы және қолжетімді денсаулық сақтау" ұлттық жобасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2021 жылғы 12 қазандағы № 725 қаулысы.

1. Уақытша еңбекке жарамсыздығына, еңбек демалысына, жалақысы сақталмайтын демалысқа, іссапарларға байланысты жұмыста болмаған кезеңде оның міндеттерін орталық директорының бұйрығымен белгіленген тәртіппен тағайындалған адам орындайды. тиісті құқықтар мен міндеттерге ие, өзіне жүктелген міндеттерді тиісінше орындамағаны үшін жауап береді.

**2. Міндеттері:**

7.Денсаулық сақтау менеджерінің міндетті: Нақты бағыт (учаске) шеңберінде ұйымдастыру жұмыстарын жүзеге асырады.

Медициналық қызмет сапасы бойынша:

Ұйымда сапа менеджментін дамытудың жалпы тұжырымдамасын қалыптастыруға, медициналық қызмет көрсету сапасын жақсартуға байланысты мәселелер бойынша сертификаттау, стандарттау, лицензиялау жөніндегі органдармен және консалтингтік фирмалармен өзара іс-қимыл жасауға қатысады.

Сапасыз емделуден пациенттердің қауіпсіздігі жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыруға қатысады.

Медициналық қызметтерді ұтымды пайдалануға және дәрілік терапияны тағайындауға мониторинг және бақылау жүргізеді, медициналық қызметтер көрсету сапасына сараптаманы жүзеге асырады және денсаулық сақтау ұйымында сараптамалық қызметті ұйымдастырады.

Медицина қызметкерлерін ынталандыру жүйесін әзірлеуге қатысады, медициналық қызмет көрсету сапасының индикаторларын анықтайды, медициналық персоналдың сапаны арттыруға қосқан үлесінің деңгейін бағалайды.

Қанағаттануы бойынша пациенттерге сауалнама жүргізеді, пациенттердің шағымдарын басқарады.

Инциденттерді тіркеу жүйесін енгізу және басқару.

Клиникалық және басқару салаларындағы индикаторлар түріндегі қызмет туралы ақпаратты жинау және жүйелеу, ақпаратты агрегаттау және талдау (инциденттер туралы индикаторлар мен есептер), басшылыққа сапа менеджменті жүйесінің процестері мен нәтижелілігі туралы есептер мен басқарушылық шешімдер жобаларын ұсынады.

Сапа менеджменті жүйесінің үрдісі бойынша персоналмен кеңес беру және әдістемелік жұмыс жүргізеді.

Бөлімшелерді ішкі тексерудің жоспары мен бағдарламасын жасау, медициналық ұйым бөлімшелерінің ішкі аудиттеріне қатысу, аудит нәтижелерін мүдделі тараптарға жеткізу болып табылады.

Ұйымның ұлттық және/немесе халықаралық аккредитацияға дайындығын жүргізеді.

Медициналық қызметтің стратегиясы мен маркетингі бойынша:

Медициналық ұйым қызметінің сыртқы және ішкі ортасын талдауды жүзеге асырады.

Ұйымды тиімді басқару бағдарламасын әзірлеуге қатысады, қаржылық орнықтылықты арттыруды және ресурстарды ұтымды бөлуді сипаттайтын көрсеткіштердің мониторингін, ұйым қызметінің даму процесін бағалау және мониторингтеу нәтижелері бойынша менеджмент сапасын бағалауды қамтамасыз етеді.

Медициналық ұйымның ресурстарын талдауды жүзеге асырады. Медициналық ұйым жұмысының техникалық-экономикалық және әлеуметтік-экономикалық көрсеткіштерін талдайды және жүйелейді, оның бәсекеге қабілеттілігіне салыстырмалы талдау жүргізеді.

Медициналық ұйымның стратегиясын таңдайды және даму басымдықтарын айқындайды, мақсаттарға қол жеткізу әдістерін айқындайды, мақсаттарды таңдауды негіздейді.

Өндірілетін медициналық қызметтерге сұранысты талдауды, болжауды және уәждеуді жүзеге асырады.

Басшылыққа ұйымның стратегиялық дамуы және медициналық қызметтердің маркетингі мәселелері бойынша басқарушылық шешімдердің жобаларын ұсынады.

Медициналық қызмет көрсетуді ұйымдастыру мен әдістемесі бойынша:

Денсаулық сақтау ұйымының құрылымдық (клиникалық, параклиникалық) бөлімшесі ұжымының уақтылы және сапалы медициналық көмек көрсету жөніндегі жұмысын ұйымдастыруға жәрдем көрсетеді, ұйымның басқа бөлімшелерімен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді, Еңбек және материалдық-техникалық ресурстарды ұтымды басқару жөнінде ұсыныстар береді.

Ресурстарды үнемдеу және тиімділік арқылы денсаулық сақтау ұйымын тиімді басқаруды, ұйымдағы пациенттер ағынын реттеуді бақылауды, есепке алу-есеп беру құжатын жүргізуді және ұсынуды қамтамасыз етеді.

Денсаулық сақтау ұйымының құрылымдық бөлімшесінің медициналық қызметін үйлестіреді .

Еңбекті ұйымдастыру бойынша, емдеу-диагностикалық процестер мен рәсімдерді жақсарту бойынша, Медициналық және басқару технологияларының жаңаларын енгізу және қолданыстағыларын жетілдіру бойынша әртүрлі жоспарларды, бағдарламаларды немесе қағидаларды әзірлеуді және олардың орындалуына мониторингті, бастапқы есепке алуды жүргізудің белгіленген тәртібінің орындалуына мониторингті, алынатын есептік деректердің дұрыстығын жүзеге асырады.

Ұйым бөлімшелерінде медициналық этиканың, ішкі еңбек тәртібі, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өртке қарсы қауіпсіздік қағидаларының және санитарлық-эпидемиологиялық қағидалар мен нормалардың сақталуын қамтамасыз етеді.

Бөлімшенің қызметіне тұрақты талдау жүргізеді және оның негізінде бөлімшенің қызметін жақсарту жөнінде жоғары тұрған басшылыққа ұсыныс енгізеді.

Есепке алу әдіснамасы ұйымының сақталуын, бөлімшенің қызметі туралы жедел және статистикалық есептілікті әзірлеу мен ұсынудың белгіленген мерзімдерін бақылауды жүзеге асырады.

Нұсқаулық кеңестерді ұйымдастырады, ұйым қызметкерлерін техникалық және әдіснамалық оқытуды өткізеді, сабақтарды өткізуге қатысады.

**3. Құқықтары**

8.Денсаулық сақтау менеджерінің құқықтары:

1) Қазақстан Республикасының азаматтарына кепілдік берілген құқықтар мен бостандықтарды пайдалануға; Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңдары;

2) өз қызметіне қатысты директордың шешімдері, жобаларымен танысу;

3) өз құзыретіне кіретін мәселелер бойынша бөлім жұмысын жақсарту және олардың еңбек жағдайларын жақсарту бойынша басшылықтың қарауына ұсыныстар енгізуге;

4) өз міндеттерін орындау барысында анықталған орталықтың өндірістік қызметіндегі барлық кемшіліктер туралы тікелей басшыға хабарлауға және оларды жою жөнінде ұсыныстар енгізуге;

5) қызметтiк мiндеттерiн орындау үшiн қажеттi ақпарат пен материалдарды белгiленген тәртiппен алуға;

6) орталықтың құрылымдық бөлімшелерімен өздерінің қызметтік міндеттері шегінде өзара іс-қимыл жасауға;

7) өз құзыреті шегінде шешімдер қабылдауға;

8) өзінің кәсіби біліктілігін арттыруға міндетті.

9) өз құзыретіне жататын, қатысты сұрақтар қарастырылатын қаралатын мәжілістер жұмысына қатысу.

**4. Жауапкершілігі**

9.Денсаулық сақтау менеджері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес:

1) Осы лауазымдық нұсқаулықпен белгіленген өзінің лауазымдық міндеттерін орындамағаны немесе лайықсыз орындағаны үшін, Қазақстан Республикасының қолданыстағы еңбек заңнамасына айқындалған.

2) Қазақстан Республикасының қолданыстағы әкімшілік, қылмыстық және азаматтық заңнамасында айқындалған шектерде өз қызметін жүзеге асыру барысында жасалған құқық бұзушылықтар үшін.

3) Қазақстан Республикасының қолданыстағы еңбек, қылмыстық және азаматтық заңнамасында айқындалған шектерде материалдық залал келтіргені үшін.

4) Өзiнiң өкiлеттiгiнен шығатын шешiмдердiң салдары;

5) Орталықтың жұмыс режимі мен еңбек тәртібін, қызметтік, коммерциялық құпиясын сақтамау, орталықтың қызметі туралы құпия ақпаратты, құжаттаманы үшінші тұлғаларға беру;

6) Өрт қауіпсіздігі, қауіпсіздік техникасы, еңбекті қорғау талаптарын сақтамау.

7) Орталықтың ішкі құжаттарының талаптарын сақтамау.

**Әзірлеуші:**

**Сапа менеджменті бөлімінің басшысы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Т.Козгамбаева**

**Келісілді:**

**Заң кеңесшісі** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Г.Ш.Исахова**

**Адами ресурстарды басқару**

**бөлімінің басшысы** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**А.С.Макибаева**

Таныстым: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(аты, әкесінің аты, тегі, қолы, күні)