

Университеттің әрбір оқу корпусында медициналық қызмет көрсетуге қанағаттану тұрғысынан білім алушылар мен ОПҚ-ға жеке, егжей-тегжейлі жүргізілген анонимді сауалнама нәтижелері

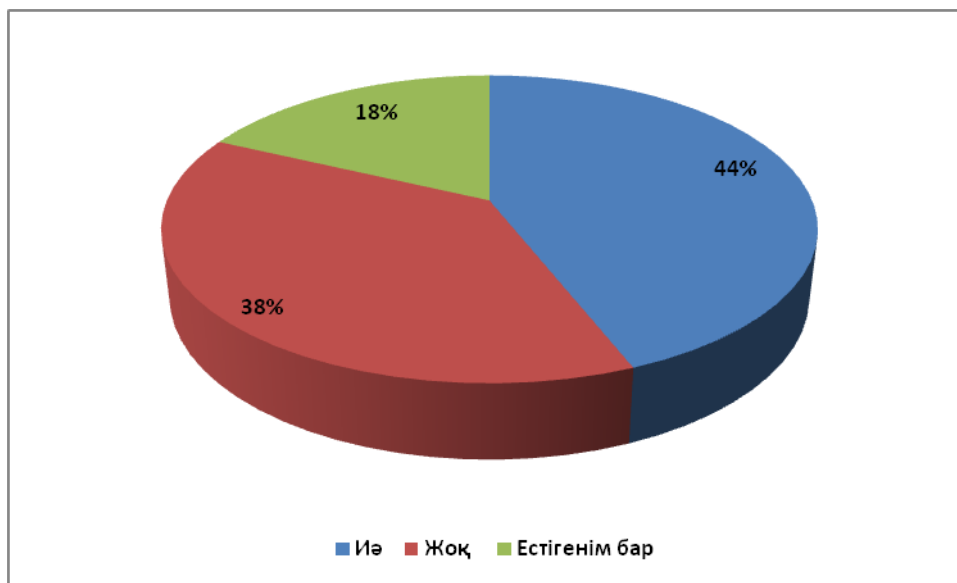
Қорқыт ата атындағы Қызылорда университетінің тәуелсіз аккредиттеу және рейтинг агенттігінің сыртқы сараптау комиссиясының университеттің білім сапасын одан әрі жетілдіруге бағытталған ұсынымдарын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарына сай 2025 жылдың наурыз айында университеттің әрбір оқу корпусында медициналық қызмет көрсетуге қанағаттану тұрғысынан білім алушылар мен ОПҚ-ға жеке, егжей-тегжейлі анонимді сауалнама жүргізілген болатын.

Сауалнамаға жалпы саны 3441 респондент өз пікірін білдірді.

Институттар бойынша сауалнамаға жауап бергендер үлесі келесідей:

Барлығы	3441
Гуманитарлық-педагогикалық институт	794
Инженерлі-технологиялық институт	795
Жаратылыстану институты	813
Жасанды интеллект	50
Педагогика және дәстүрлі өнер институты	582
Экономика және құқық институты	407

Университетте медициналық пункт қызмет көрсететіндігінен хабардар болу



Хабардар адамдардың үлесі 62%

Бұл көрсеткіш университеттің медициналық пункт туралы ақпараттандыру жұмыстары белгілі бір деңгейде жүргізілгенін көрсетеді. Дегенмен, толыққанды хабардар адамдардың (тек «Иә» деп жауап бергендердің) үлесі – 44% ғана, бұл өте жоғары көрсеткіш емес.

«Естігенім бар» жауабы:

18% респондент медициналық пункт туралы тек үстірт естіген. Бұл топ нақты ақпарат алмаған, сондықтан қызметке жүгіну ықтималдығы төмен болуы мүмкін.

«Хабарсыз адамдардың үлесі (Жоқ):

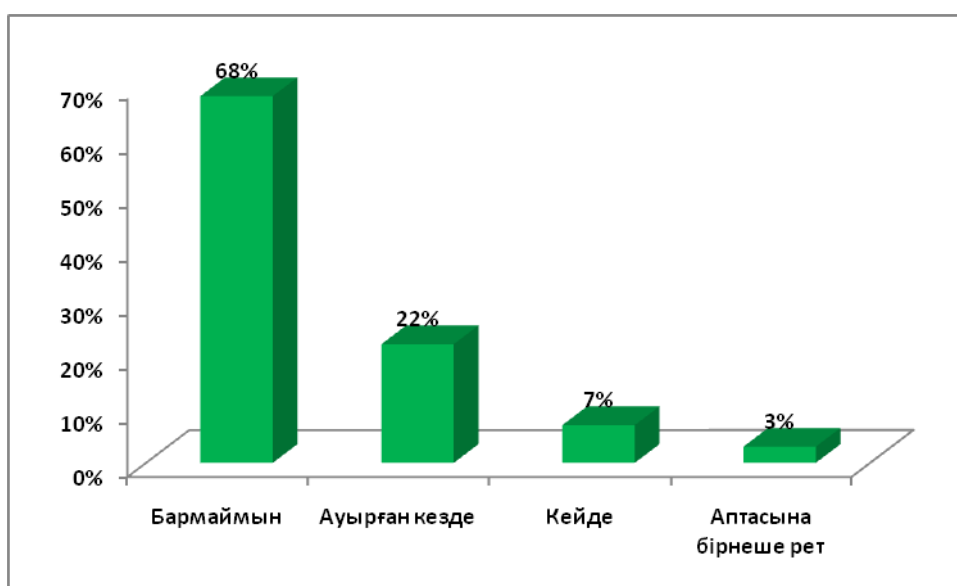
38% – университет студенттері мен қызметкерлерінің үштен бірінен астамы медициналық пункт туралы мүлде білмейді. Бұл – ақпараттың жеткіліксіз таратылып жатқанын көрсететін маңызды сигнал.

Университет тарапынан медициналық пункт туралы ақпараттандыру шараларын **күшейту қажет**.

Атап айтқанда, **визуалды жарнамалар, бастапқы курс студенттеріне арнайы таныстыру, электронды пошта немесе әлеуметтік желі арқылы хабарлама тарату** секілді әдістерді қолдану ұсынылады.

Мақсат – хабардарлық деңгейін 70–80% және одан жоғарыға жеткізу.

Сұралғандардың университеттің медициналық пунктіне бару жиілігі



Медпунктке мүлде жүгінбейтіндер – 68%

Бұл ең жоғары көрсеткіш. Бұл жағдай келесі себептерден туындауы мүмкін: Медпункт туралы жеткілікті ақпараттың болмауы (алдыңғы сұрақпен байланыстырсақ, 38% мүлде білмейді).

Медициналық қызмет сапасына сенімсіздік немесе қажеттіліктің болмауы.

Қызметтің тиімділігі немесе ыңғайлылығы төмен болуы мүмкін.

Ауырған кезде ғана баратындар – 22%

Бұл – мақсатты аудиторияның бір бөлігі. Медпунктті тек ауру сезімі пайда болғанда қолданатындар – оның тек шұғыл қажеттілік туындағанда ғана еске

түсетінін көрсетеді. Бұл қызметтің **алдын алу** немесе **кеңес беру** қызметтеріне жеткіліксіз назар аударылып жатқанын көрсетуі мүмкін.

Кейде баратындар – 7%

Бұл топ медициналық пунктті анда-санда пайдаланады. Олар үшін қызметтің **жартылай маңызды** екені байқалады. Бұл топты **тұрақты пайдаланушыларға** айналдыру үшін қызмет сапасын жақсарту, персоналдың сыпайылығы, уақыттың қолайлылығы маңызды.

Аптасына бірнеше рет баратындар – 3%

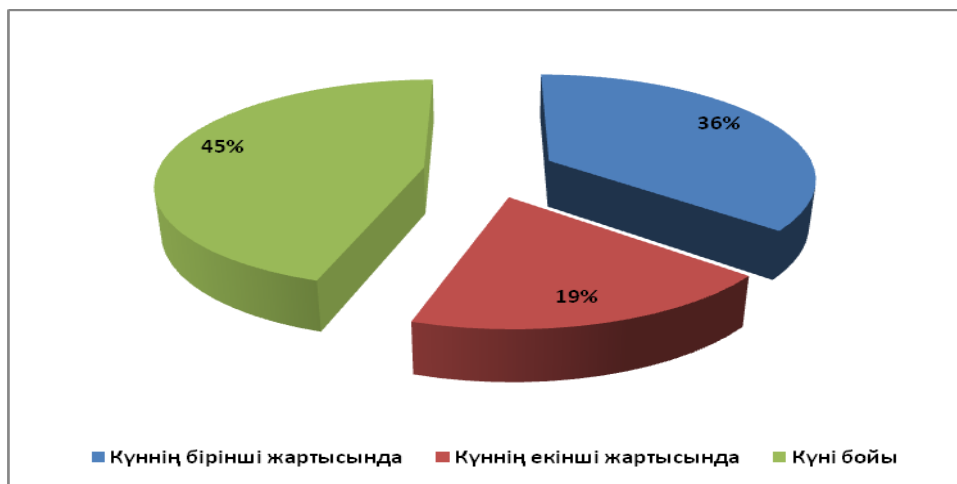
Өте аз үлес. Бұл топ, бәлкім, созылмалы аурулары бар немесе тұрақты кеңес алатын пайдаланушылар болуы мүмкін. Олардың пікірін жинау қызмет сапасын бағалау үшін маңызды.

Ақпараттандыру мен сенімділікті арттыру қажет.

Медпункт тек шұғыл көмек ретінде емес, **алдын алу шараларын жүргізетін, кеңес беретін** мекеме ретінде таныстырылуы керек.

Жарнама, тәжірибелік кеңестер, тегін тексерулер ұйымдастыру арқылы студенттерді тартуға болады.

Университеттің медициналық пунктіне барудың ең қолайлы уақыты



Күні бойы – 45%, бұл ең үлкен көрсеткіш. Респонденттердің көпшілігі медициналық пунктке бару уақытының икемді әрі қолжетімді болғанын қалайды. Бұл уақыт бойынша шектеулердің болмауы – қызмет көрсету сағаттарының кең болуын немесе бейімделуді қажет етеді дегенді білдіреді.

Күннің бірінші жартысы – 36%, айтарлықтай көп респонденттер таңертең немесе күннің алғашқы жартысында баруды жөн көреді. Бұл – медпункттің жұмыс уақытының таңертең басталуы маңызды екенін көрсетеді.

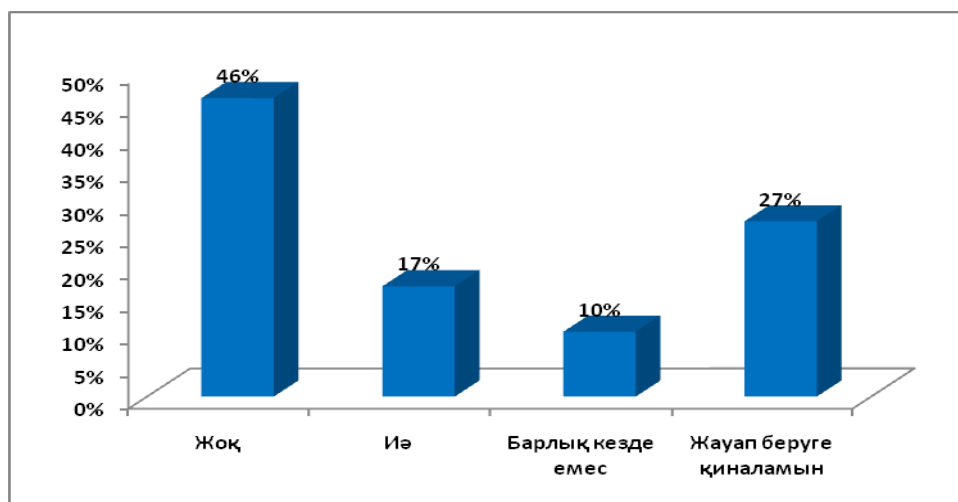
Күннің екінші жартысы – 19%, бұл топ азырақ, бірақ кешкі сағаттарда да қызмет көрсетудің маңызы бар екенін айқындайды. Бұл – медициналық пункттің жұмыс уақыты кешке дейін созылуының пайдалы болуы мүмкіндігін көрсетеді.

Медициналық пункттің жұмыс уақытын мүмкіндігінше үзіліссіз, күні бойы қызмет көрсететіндей етіп ұйымдастыру тиімді.

Егер толық күн жұмыс істеу мүмкіндігі болмаса, таңғы сағаттарға басымдық беру керек, себебі бұл уақытта пациенттердің көбі келеді.

Қызмет көрсету сағаттарын кеңейту немесе икемді ету арқылы студенттер мен қызметкерлердің медициналық көмекке қолжетімділігін арттыруға болады.

Медициналық персонал тарапынан қабылдаудан бас тарту жағдайларының болуы



«Жоқ» деп жауап бергендер – 46% бұл респонденттердің жартысынан көбі медициналық пунктте қабылдаудан бас тарту жағдайымен кездесіп көрмегенін көрсетеді. Бұл жақсы көрсеткіш, яғни көп жағдайда қызмет көрсетіледі.

«Иә» деп жауап бергендер – 17% медициналық персонал тарапынан қабылдаудан бас тарту фактілері бар екенін растайтындар бар. Бұл – айтарлықтай алаңдатарлық жағдай, себебі әрбір бас тарту қызмет сапасына және пациенттердің сеніміне кері әсер етеді.

«Барлық кезде емес» – 10% кейде бас тарту жағдайлары болғанын білдіреді. Бұл – қызмет көрсету сапасы мен тұрақтылығына қатысты мәселе болуы мүмкін.

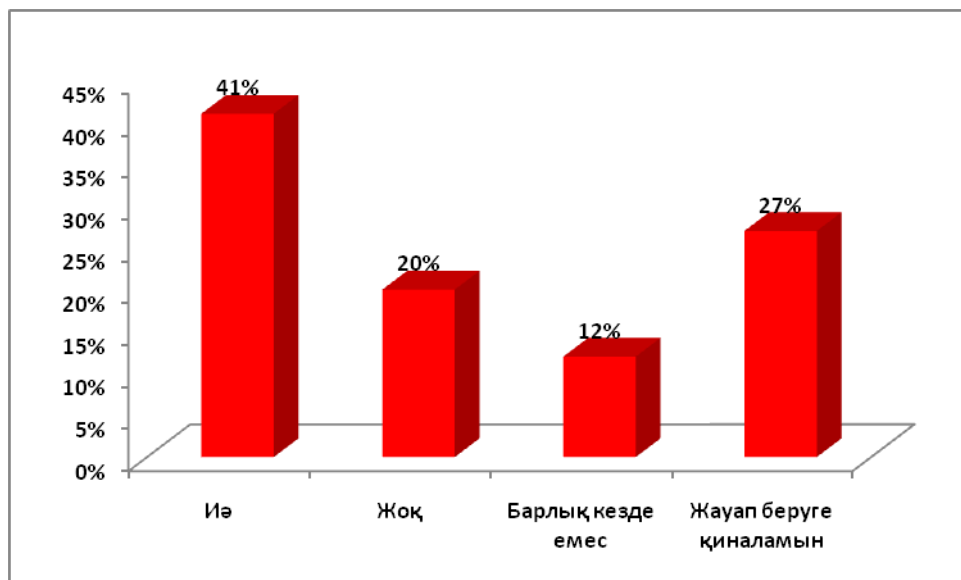
«Жауап беруге қиналамын» – 27% бұл үлкен пайыз, және ол жауапкерлердің нақты жағдай туралы білмегенін немесе сенімсіздігін білдіруі мүмкін. Бұл да ақпараттың толық және ашық жеткізілмеуін көрсетеді.

Медициналық персоналдың қабылдаудан бас тарту жағдайлары бар екенін атап өткен 17% және 10% жауапкерлердің болуы қызмет көрсету сапасын жақсарту қажет екенін көрсетеді.

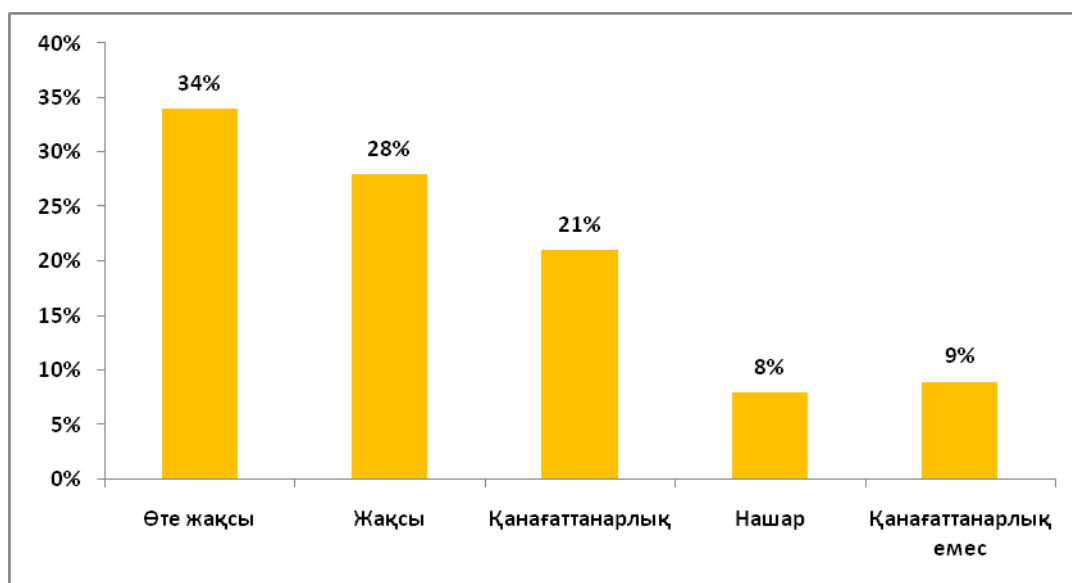
27% жауап беруге қиналғандар – коммуникация мен ақпараттың жетіспеушілігіне нұсқау.

Медициналық қызмет көрсету сапасын арттыру және пациенттермен қарым-қатынасты жақсарту бойынша жұмыстар жүргізу маңызды.

Бас тарту себептерін анықтап, оларды жоюға бағытталған талдау жасау ұсынылады.



Университеттің медициналық пунктiнiң жұмысы мен қызметiн бағалау



Жоғары баға бергендер (Өте жақсы + Жақсы) – 62%

Респонденттердің басым бөлігі медициналық пункттің қызметін жақсы немесе өте жақсы деп бағалаған. Бұл жақсы көрсеткіш және медициналық қызметтің сапасына қатысты оң пікір бар екенін көрсетеді.

Орташа баға (Қанағаттанарлық) – 21%

Бұл топ үшін қызмет сапасы қанағаттанарлық деңгейде. Оларды «жақсы» бағаға ауыстыру үшін қызметтің кейбір аспектілерін жақсарту қажет.

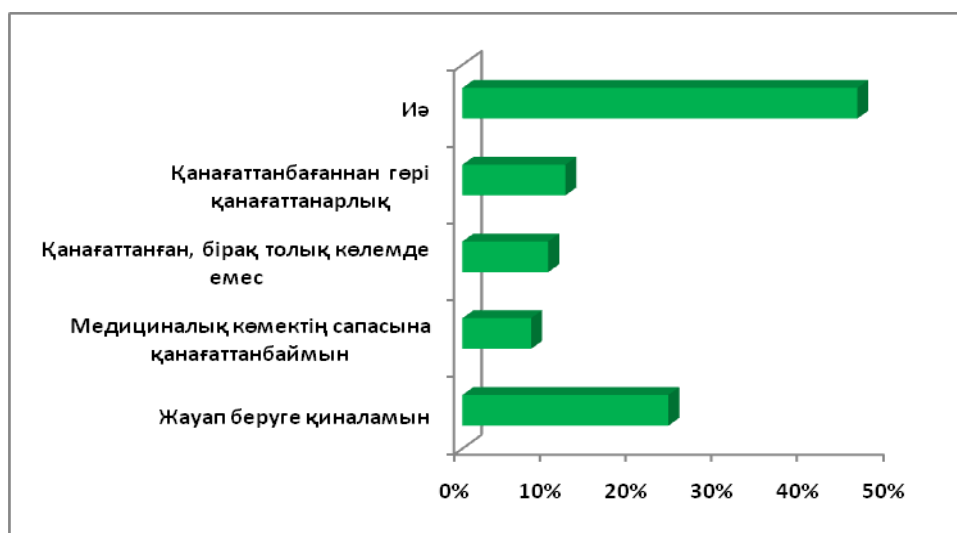
Төмен баға бергендер (Нашар + Қанағаттанарлық емес) – 17%

Бұл – назар аударуды талап ететін маңызды топ. 17% респондент медициналық қызметтен разы емес немесе толық қанағаттанбайды. Бұл – қызмет көрсету сапасын жетілдіру қажет екенінің белгісі.

Медициналық пункттің қызметіне қатысты оң баға көп болса да, төмен және қанағаттанарлықсыз баға бергендердің (17%) пікірі ескерілмей қалмауы керек.

Қызмет көрсету сапасын одан әрі жақсарту, клиенттермен қарым-қатынасты күшейту, және қажеттіліктерге икемді жауап беру арқылы қанағаттануды арттыруға болады.

Медициналық пунктте көрсетілетін медициналық көмектің сапасы мен қолжетімділігіне қанағаттану



"Иә" – 46%, бұл ең үлкен үлес. Яғни, респонденттердің жартысына жуығы медициналық көмектің сапасы мен қолжетімділігіне қанағаттанған. Бұл — жалпы оң көрсеткіш, медициналық пункт жұмысының тиімділігін, қызмет сапасының белгілі бір деңгейде қамтамасыз етілгенін білдіреді.

"Қанағаттанбағаннан гөрі қанағаттанарлық" – 12%, бұл жауапты таңдағандар, негізінен, қызмет сапасын оң бағалағанымен, әлі де жақсартуды қажет етеді деп санайды. Бұл санаттағылар – шартты түрде қанағаттанған азаматтар.

"Қанағаттанған, бірақ толық көлемде емес" – 10%, бұл да алдыңғы жауаппен ұқсас, бірақ бұл топ кейбір аспектілерде жетіспеушіліктерді нақтырақ сезінетін көрінеді. Яғни, ішінара сенімсіздік бар, әрі толық сенімді болу үшін қызмет сапасын жетілдіру қажет.

"Медициналық көмектің сапасына қанағаттанбаймын" – 8%, бұл — теріс баға бергендердің үлесі. Бұл топ қызметтің сапасын жеткіліксіз деп бағалайды.

Университеттегі медициналық көмекке қанағаттанбау себептері



"Барлығына қанағаттанамын" – 36%, бұл ең жоғары үлес, яғни респонденттердің үштен бірінен астамы медициналық қызметке толық қанағаттанады. Бұл – университеттегі медициналық қызметтің жалпы оң бағалануын көрсетеді. Маңызы: Медициналық қызмет сапасы мен қолжетімділігі университет студенттері үшін, ең болмағанда 1/3 бөлігі үшін қажетті деңгейде деп саналады.

"Медициналық мамандардың болмауы" – 26%, бұл — қанағаттанбағандар арасындағы басты себеп. Респонденттердің 1/4 бөлігі маман тапшылығына шағымданады. Маңызы: Бұл университеттің медициналық пунктінде жалпы тәжірибелі немесе бейінді дәрігерлердің, тіпті медбикелердің жеткіліксіз екенін көрсетеді. Бұл фактор сапалы көмек алуға басты кедергі болуы мүмкін.

"Зертханалық және құрылғылық зерттеулердің болмауы" – 11%, бұл да маңызды себеп. Демек, диагностикалық мүмкіндіктер шектеулі – бұл дұрыс ем жүргізуге кері әсер етеді. Маңызы: Университет клиникасы немесе медициналық пункт толыққанды зерттеу жүргізуге жарамсыз, немесе жолдамамен басқа жерге баруға мәжбүр.

"Медицина қызметкерлерінің жеткіліксіз назары" – 11%, бұл да сапаға қатысты маңызды индикатор: студенттер жеке қарым-қатынас, қатысу, түсіндіру деңгейінің төмендігін сезеді.

Маңызы: Жүктеме жоғары немесе қызметкерлердің кәсіби этикасы төмен болуы мүмкін.

"Медицина қызметкерлерінің қолайсыз жұмыс кестесі" – 9%, бұл – қолжетімділік мәселесі. Яғни, студенттер қажетті уақытта қызмет ала алмайды, әсіресе сабақ арасындағы үзіліс кезінде.

"Кезектердің болуы" – 7%, бұл фактор аса кең таралмағанымен, ұйымдастырушылық мәселені білдіреді. Уақытылы қызмет көрсетуге кедергі келтіруі мүмкін.

Университеттегі медициналық пункт қызметінің қазіргі жағдайына жүргізілген талдау кешенді мәселелер мен даму мүмкіндіктерін айқындап отыр. Әрбір индикатор мен көрсеткіш қызметтің белгілі бір аспектілеріне назар аударуды қажет етеді.

Ақпараттандыру деңгейі – қызметтің бастапқы тиімділігінің көрсеткіші

Ақпарат беру – тек формалды шара емес, бұл қызметке сұранысты арттырудың негізі. Ақпараттық жұмыстардың тар бағытталуы (мысалы, тек постер ілу) емес, жүйелі, мақсатты аудиторияға бейімделген, көпарналы науқан қажет.

Қызметке жүгіну жиілігі – сенім мен маңыздылық көрсеткіші

Медпункт тек ауру жағдайында емес, **алдын алу, кеңес беру, психологиялық қолдау көрсету** сынды кең ауқымды қызметтер ұсынатын орталық ретінде қабылдануы керек. Бұл – қызметтің имиджін түбегейлі өзгерту қажеттігін білдіреді.

Қолайлы уақыт – қолжетімділік пен икемділік көрсеткіші

Қорытынды: Жұмыс кестесі студенттердің нақты өмір салтына сәйкестендірілмесе, тіпті сапалы қызмет те пайдаланылмайды. **Функционалды кесте** – қолжетімділіктің кілті.

Персонал тарапынан қабылдаудан бас тарту – сенімге тікелей әсер ететін фактор

Қорытынды: Медициналық қызметке деген сенім – оның қолжетімділігі мен тұрақтылығына байланысты. Бас тарту – тек қызметке емес, **институционалды беделге де нұқсан** келтіреді.

Жалпы қызмет сапасына баға – нақты жетістікпен қатар, сынның да барын көрсетеді

Қорытынды: Қызметті жақсы бағалағандар – жүйенің негізі, бірақ **қанағаттанбаған азшылықтың дауысы** – даму қажеттілігінің негізгі белгісі. Мұндай сындар көбіне **шынайы тәжірибеге** сүйенеді және оны ескермеу – үлкен стратегиялық қателік.

Қанағаттанбау себептері – жүйелік кемшіліктердің айнасы

Қорытынды: Қанағаттанбаушылық себептері – нақты **іс-әрекеттерді қажет ететін нүктелер**. Бұл жай статистика емес, әрбір мәліметтің артында **студенттің нақты тәжірибесі мен эмоциясы** жатыр.

Университеттің медициналық пункті студенттер мен қызметкерлерге қызмет көрсетуде белгілі бір табысқа жеткенімен, қазіргі көрсеткіштер **оның әлеуетін толық іске асырып отырмағанын** көрсетеді.

- **Ақпараттың жеткіліксіздігі,**
- **сенімнің әлсіздігі,**
- **жұмыс уақытының қолайсыздығы,**
- **мамандар мен жабдықтардың тапшылығы** – бұл қызметтің тиімділігі мен қабылдануын шектейтін басты факторлар.

Ұсыныстар:

1. Ақпараттандыруды күшейту

- Визуалды жарнама (постер, баннер).
- Бастапқы курс студенттеріне арнайы таныстыру.
- Электронды пошта және әлеуметтік желі арқылы жүйелі хабарламалар.
- Университет порталында тұрақты ақпараттық жарияланымдар.

2. Қызмет сапасын арттыру

- Медициналық персоналдың кәсіби даярлығын арттыру, этикалық қарым-қатынасты нығайту.
- Бас тарту себептерін анықтап, нақты шешімдер қабылдау.
- Науқастардың пікірін ескеріп, кері байланыс жүйесін енгізу.

3. Жұмыс уақытын бейімдеу

- Медпункт жұмысын **күні бойы (үзіліссіз)** ұйымдастыру.
- Кем дегенде таңғы уақыттарға басымдық беру (36% сұраныс).
- Қажет болған жағдайда **кешкі сағаттарда** қызмет көрсетуді қарастыру.

4. Қызмет қолжетімділігін жақсарту

- Медициналық мамандар санын арттыру.
- Зертханалық және диагностикалық құрылғылармен жабдықтау.
- Телемедицина немесе сыртқы зертханаға жолдама жүйесін жеңілдету.
- Кеңес беру және алдын алу шараларын күшейту (денсаулық күндері, тегін тексеру, сессия алдында скрининг т.б.).

5. Клиентке бағдарланған тәсіл

- Студенттер мен қызметкерлердің қажеттіліктеріне бағытталған қызметті дамыту.
- Кезек жүйесін цифрландыру немесе тиімді ұйымдастыру.
- Қызмет сапасын үнемі бағалау: жыл сайын сауалнама жүргізу.