

2025–2026 оқу жылындағы университеттің медициналық қызмет көрсету сапасын бағалау сауалнамасының нәтижелері

Медициналық қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалау, студенттердің қанағаттану деңгейін анықтау және медициналық қызмет көрсетуді одан әрі жетілдіру перспективаларын айқындау мақсатында университетте 2026 жылғы 5 наурыздан 4 сәуірге дейін студенттер арасында сауалнама жүргізілді.

Зерттеуге **10 875 студенттің 4 247-сі** қатысты, бұл **жалпы мақсатты аудиторияның 39%-ын** құрайды. Сауалнама медициналық қызмет көрсетудің негізгі бағыттарын қамтыды: медициналық көмектің қолжетімділігі, қызметтерді алудың ыңғайлылығы, медицина қызметкерлерінің кәсіби құзыреттілігі, қарым-қатынас мәдениеті, дәрілік заттармен қамтамасыз етілуі, профилактикалық жұмыс, шұғыл медициналық көмек және медициналық қызмет көрсету жағдайлары.

Медициналық қызметтердің қолжетімділігі жоғары бағаланды

Сауалнама нәтижелері университеттің медициналық қызметтері жалпы алғанда **қолжетімді әрі студенттер тарапынан сұранысқа ие** екенін көрсетті. **Респонденттердің 68,2%-ы** медициналық көмектің қолжетімділігін оң бағалады, оның ішінде 46,1%-ы — «өте жақсы», ал 22,1%-ы — «жақсы» деп бағалаған.

Медициналық пунктке жазылу және қажетті медициналық көмекті алу ыңғайлылығы да жоғары бағаланды. **Студенттердің 65,0%-ы** бұл үдерісті ыңғайлы немесе өте ыңғайлы деп атап өтті.

Алынған нәтижелер медициналық көмекті ұйымдастырудың қолданыстағы жүйесі жалпы алғанда студенттердің басым бөлігінің қажеттіліктеріне сәйкес келетінін көрсетеді. Алдағы уақытта жазылу үдерісін оңтайландыру және студенттердің медициналық қызметтерді алу тәртібі туралы хабардарлығын арттыру бойынша жұмысты жалғастыру жоспарлануда.

Медицина қызметкерлеріне деген сенім деңгейі жоғары

Медициналық қызмет көрсету сапасының маңызды көрсеткіштерінің бірі — студенттердің медицина персоналының кәсіби біліктілігіне деген сенімі.

Зерттеу нәтижелері бойынша **респонденттердің 67,1%-ы** медицина қызметкерлерінің кәсіби құзыреттілігін оң бағалады: **44,5%-ы толық сенеді**, ал **22,6%-ы** олардың кәсіби даярлығына **сенеді**.

Медицина қызметкерлерінің студенттерге деген қарым-қатынасы да оң бағаланды. **Сауалнамаға қатысушылардың 67,5%-ы** медициналық персонал тарапынан жақсы және өте жақсы қарым-қатынасты атап өтті.

Бұл нәтижелер студенттер мен медицина қызметкерлері арасында сенімнің қалыптасқан деңгейін, сондай-ақ қызмет көрсету мәдениетінің жоғары сапасын көрсетеді. Университет медицина персоналының кәсіби дамуын қолдауды және студенттерге бағдарланған тәсілді жетілдіруді жалғастырады.

Медициналық көмекті жедел алу

Медициналық қызметтің тиімділігінің маңызды көрсеткіштерінің бірі — көмекке жүгінген кездегі күту уақыты.

Студенттердің 61,2%-ы күту уақытын қысқа немесе өте қысқа деп бағалады. Бұл студенттердің басым бөлігіне медициналық көмектің ұзақ күтусіз көрсетілетінін білдіреді.

Жалпы алғанда, қабылдауды ұйымдастыру студенттерге жедел қызмет көрсетуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар медициналық қызмет жүгінулер ағынын одан әрі оңтайландыру және қабылдау уақытын тиімді ұйымдастыру бойынша жұмыс жүргізуде.

Дәрілік заттар студенттердің басым бөлігі үшін қолжетімді

Медициналық пункттің қажетті дәрілік заттармен қамтамасыз етілуі де оң бағаланды.

Респонденттердің 64,4%-ы дәрілік заттармен қамтамасыз етілу деңгейін жеткілікті немесе толық жеткілікті деп санайды, оның ішінде **42,8%-ы ең жоғары оң баға берген.**

Медициналық қызмет көрсетудің жоғары деңгейін сақтау мақсатында қорларды тұрақты жаңарту және толықтыру, сондай-ақ студенттердің қажеттіліктерін талдау бойынша жұмыс жалғасуда.

Профилактикалық жұмыс оң бағаланды

Медициналық қызметтің қызметінде аурулардың алдын алу және студенттерге денсаулық мәселелері бойынша ақпарат беру маңызды орын алады. Сауалнама нәтижелері бойынша **студенттердің 66,4%-ы** профилактикалық тексерулер мен денсаулық туралы ақпараттандыру деңгейін оң бағалады. Оның ішінде **43,6%-ы** ұсынылатын ақпарат көлемін толық жеткілікті, ал **22,8%-ы жеткілікті** деп санайды.

Алынған нәтижелер университеттің профилактикалық жұмысына сұраныстың жоғары екенін растайды. Алдағы уақытта ақпарат беру форматтарын кеңейту, профилактикалық іс-шаралар туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру және коммуникацияның цифрлық арналарын белсендірек пайдалану жоспарлануда.

Шұғыл медициналық көмек оң бағаланды

Университеттің шұғыл медициналық көмек көрсету жүйесі де студенттер тарапынан жоғары бағаланды.

Респонденттердің 64,1%-ы шұғыл медициналық көмек көрсету деңгейін жоғары немесе өте жоғары деп бағалады. Оның ішінде 43,3%-ы «өте жоғары», ал **20,8%-ы «жоғары»** деген баға берген.

Нәтижелер студенттердің басым бөлігі медициналық қызметтің қажетті көмек көрсетуге дайындығын оң қабылдайтынын көрсетеді. Университет жедел әрекет ету алгоритмдерін жетілдіруді және медициналық персоналдың түрлі жағдайларға дайындық деңгейін сақтауды жалғастырады.

Қолайлы және талаптарға сәйкес келетін жағдайлар

Медициналық қызмет көрсету жағдайлары — тазалық, жабдықталу және қызмет көрсету ортасының жалпы жағдайы — оң бағалаудың ең жоғары көрсеткіштерінің біріне ие болды.

Студенттердің 67,8%-ы жағдайлардың белгіленген талаптарға толық немесе негізінен сәйкес келетінін атап өтті. Бұл ретте респонденттердің **46,7%-ы «толық сәйкес келеді»** деген баға берген.

Осылайша, студенттердің басым бөлігі университеттің медициналық пункттерінің санитариялық жағдайын, жабдықталуын және жайлылығын оң бағалайды. Материалдық-техникалық базаны жаңарту және қолайлы әрі қауіпсіз ортаны қамтамасыз ету бойынша жұмыс жалғастырылатын болады.

Жалпы нәтижелер

Жүргізілген зерттеу университеттің медициналық қызметі өз міндеттерін жалпы алғанда тиімді орындайтынын және студенттердің сеніміне ие екенін көрсетті.

Зерттеудің барлық негізгі бағыттары бойынша оң бағалардың үлесі **60%-дан 70%-ға** дейінгі аралықта, бұл медициналық қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейінің тұрақты екенін растайды.

Бірқатар көрсеткіштер бойынша қанағаттанудың ең жоғары деңгейі Жаратылыстану ғылымдары институтында, сондай-ақ **Инженерлік-технологиялық институтта** және **Жасанды интеллект институтында** байқалды. Нәтижелер студенттердің медициналық қызметтің жұмысына оң көзқарасын көрсетеді.

Сонымен бірге университет студенттердің кері байланысын ескере отырып, жұмыстың жекелеген бағыттарын жетілдіруді жалғастырады. Басым міндеттер — медициналық қызметтердің қолжетімділігін одан әрі арттыру, ақпараттандыруды кеңейту, жазылу үдерісін жетілдіру, дәрілік заттар қорын тұрақты толықтыру, медицина персоналының кәсіби және коммуникативтік құзыреттерін дамыту, сондай-ақ материалдық-техникалық жағдайларды жақсарту.

Медициналық қызметтер сапасын одан әрі дамыту басты назарда

Сауалнама қорытындысы бойынша одан әрі жұмыстың негізгі бағыттары айқындалды:

- **Студенттерді ақпараттандыру** — коммуникацияның цифрлық арналарын кеңейту және медициналық қызметтер мен профилактикалық іс-шаралар туралы тұрақты ақпарат беру.
- **Медициналық көмектің қолжетімділігі** — жазылу үдерісін одан әрі оңтайландыру және медициналық қызметтерді алудың ыңғайлылығын арттыру.
- **Дәрілік заттармен қамтамасыз ету** — қажеттіліктерге тұрақты мониторинг жүргізу және қорларды уақтылы толықтыру.
- **Персоналдың кәсіби дамуы** — медицина қызметкерлерінің біліктілігін арттыру бағдарламаларына қатысуы және студенттерге бағдарланған қызмет көрсетуді дамыту.
- **Шұғыл көмек** — жедел әрекет ету алгоритмдерін жетілдіру және медициналық персоналдың іс-қимылдарын тұрақты пысықтау.
- **Қызмет көрсету жағдайлары** — жабдықтарды кезең-кезеңімен жаңарту, санитариялық-гигиеналық талаптарды сақтау және медициналық пункттердің жайлылығын арттыру.
- **Кері байланыс** — студенттердің пікірін тұрақты зерделеу арқылы қажеттіліктерді уақтылы анықтау және медициналық қызметтердің сапасын жетілдіру.

Сауалнама нәтижелері университеттің медициналық қызметі студенттердің қажеттіліктеріне бағдарланған **қолжетімді, сапалы медициналық қызмет**

көрсетуді қамтамасыз ететінін растайды. Негізгі бағыттар бойынша оң бағалардың жоғары деңгейі жүргізіліп жатқан жұмыстың тиімділігін және студенттердің медицина персоналына деген сенімін көрсетеді.

**Стратегиялық жоспарлау және
сапаны қамтамасыз ету басқармасы**