

Университеттің әрбір оқу корпусындағы медициналық қызметке қанағаттану бойынша білім алушылар мен ПОҚ арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері

Қорқыт Ата атындағы Қызылорда университетінде білім беру сапасын одан әрі жетілдіру жөніндегі Тәуелсіз аккредиттеу және рейтинг агенттігінің сыртқы сараптау комиссиясы ұсынымдарын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес, 2025 жылғы наурыз айында университеттің оқу корпусарындағы медициналық қызметке қанағаттану деңгейін анықтау мақсатында білім алушылар мен профессор-оқытушылар құрамы арасында анонимді сауалнама жүргізілді.

Сауалнамаға барлығы **3441 респондент** қатысты. Жүргізілген зерттеу білім алушылар мен қызметкерлердің нақты кері байланысын алуға, медициналық пункт туралы хабардар болу деңгейін анықтауға, медициналық көмектің қолжетімділігі мен сапасын бағалауға, сондай-ақ медициналық қызмет көрсетуді одан әрі жетілдіру бағыттарын айқындауға мүмкіндік берді.

Нәтижелердің жалпы бағасы

Жалпы алғанда, сауалнама нәтижелері оң сипатқа ие және университетте білім алушылар мен қызметкерлерді медициналық сүйемелдеудің қолданыстағы жүйесі бар екенін көрсетеді.

Маңызды оң нәтижелердің бірі – респонденттердің **62%-ы медициналық қызмет көрсету сапасын «жақсы» немесе «өте жақсы»** деп бағалаған. Осылайша, сауалнамаға қатысушылардың басым бөлігі медициналық пункттің қызметі мен көрсетілетін медициналық көмектің сапасына оң баға берген.

Сонымен қатар, респонденттердің **21%-ы қызмет көрсету сапасын қанағаттанарлық** деп бағалаған. Бұл сауалнамаға қатысушылардың жалпы **83%-ы медициналық пункт қызметіне теріс баға бермегенін** көрсетеді. Аталған көрсеткіш университеттегі медициналық қызмет көрсету жүйесінің жалпы алғанда жұмыс істеп тұрғанын және университет қауымдастығының негізгі қажеттіліктеріне сәйкес келетінін сипаттайды.

Медициналық көмектің сапасы мен қолжетімділігіне тікелей қанағаттану көрсеткіші де оң нәтижені көрсетеді. Респонденттердің **46%-ы медициналық көмектің сапасы мен қолжетімділігіне толық қанағаттанған**, тағы **12%-ы қанағаттанатынын**, ал **10%-ы қанағаттанғанымен, толық емес деңгейде** екенін көрсеткен. Осылайша, сауалнамаға қатысушылардың едәуір бөлігі медициналық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын жалпы оң бағалайды.

Медициналық пункт туралы хабардар болу және оның қолжетімділігі

Зерттеу нәтижелері университеттің медициналық пункті туралы білім алушылар мен қызметкерлердің едәуір бөлігі хабардар екенін көрсетті. Респонденттердің **62%-ы медициналық пункттің бар екендігі туралы ақпаратқа ие**, оның ішінде **44%-ы оның бар екенін нақты біледі**, ал **18%-ы медициналық пункт туралы кемінде естіген**.

Бұл нәтиже медициналық қызметтерге деген сұранысты одан әрі арттыру үшін жақсы негіз қалыптастырады. Сонымен бірге университет білім алушылардың, әсіресе бірінші курс студенттерінің медициналық пункт туралы хабардар болу деңгейін ресми ақпараттық ресурстарда, электрондық поштада, әлеуметтік

желілерде және оқу корпустарында ақпаратты тұрақты орналастыру арқылы айтарлықтай арттыра алады.

Сондай-ақ респонденттердің **68%-ы медициналық пунктке тұрақты түрде жүгінбейтінін** атап өткен жөн. Бұл көрсеткіш медициналық қызметтерге сұранысты арттыру үшін резерв ретінде ғана емес, білім алушылардың едәуір бөлігі медициналық көмекке негізінен қажеттілік туындаған кезде жүгінетінін көрсететін фактор ретінде де қарастырылуы мүмкін.

Осыған байланысты медициналық пункт қызметінің профилактикалық бағытын одан әрі дамыту перспективалы бағыт болып табылады. Атап айтқанда, консультациялар, профилактикалық іс-шаралар, Денсаулық күндері, ақпараттық науқандар және денсаулыққа жауапкершілікпен қарау мәдениетін қалыптастыруға бағытталған басқа да іс-шараларды ұйымдастыру маңызды.

Жұмыс кестесінің қолайлылығы

Сауалнама нәтижелері білім алушылар мен қызметкерлер үшін медициналық көмекті өздеріне қолайлы уақытта алу мүмкіндігінің маңызды екенін көрсетеді.

Респонденттердің **45%-ы медициналық пунктке күн бойы жүгінуді, 36%-ы күннің бірінші жартысында, ал 19%-ы күннің екінші жартысында** жүгінуді жөн көреді.

Алынған нәтижелер медициналық пункттің қолжетімді әрі икемді жұмыс режиміне сұраныстың жоғары екенін көрсетеді. Бұл ретте ең көп сұраныс оқу күні бойындағы жұмыс уақытына тиесілі, сондықтан медициналық қызмет көрсетуді одан әрі жетілдіру кезінде осы факторды ескеру қажет.

Медициналық персоналмен өзара іс-қимыл сапасы

Оң нәтижелердің бірі – респонденттердің **46%-ы медициналық персонал тарапынан қабылдаудан бас тарту жағдайларына тап болмағанын** көрсеткен. Бұл көп жағдайда медициналық көмекке жүгіну қалыпты тәртіпте жүзеге асырылатынын көрсетеді.

Сонымен бірге сауалнама нәтижелері қызмет көрсету сапасын арттырудың қосымша мүмкіндіктерін де айқындауға мүмкіндік береді. Атап айтқанда, пациенттерге ізетті және мұқият қарым-қатынас жасау мәдениетін одан әрі дамыту, медицина қызметкерлерінің білім алушылармен және қызметкерлермен коммуникациясын жетілдіру, сондай-ақ медициналық көмек алу тәртібінің түсінікті болуын қамтамасыз ету маңызды.

Мұндай тәсіл медициналық пунктке деген сенімді одан әрі арттыруға және пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін жоғарылатуға ықпал етеді.

Медициналық қызмет көрсетудің негізгі оң жақтары

Жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша медициналық қызмет көрсетудің мынадай оң аспектілерін атап өтуге болады:

- респонденттердің **62%-ы медициналық қызмет көрсету сапасын жақсы немесе өте жақсы** деп бағалаған;
- **46%-ы медициналық көмектің сапасы мен қолжетімділігіне толық қанағаттанған;**
- тағы **12%-ы қанағаттанатынын** білдірген;
- респонденттердің **36%-ы медициналық қызмет көрсетудің барлық негізгі аспектілеріне қанағаттанатынын** атап өткен;
- **46%-ы қабылдаудан бас тарту жағдайларына тап болмаған;**

- медициналық пункт университетте алғашқы медициналық көмектің қолжетімділігін қамтамасыз етуде маңызды қызмет атқарады;
- сауалнама нәтижелері **3441 білім алушы мен қызметкерден тікелей кері байланыс** алуға және оны медициналық қызмет көрсету жүйесін одан әрі жетілдіру үшін пайдалануға мүмкіндік берді.

Осылайша, зерттеу нәтижелері медициналық қызмет көрсетудің университет қауымдастығын әлеуметтік және инфрақұрылымдық қолдаудың маңызды бөлігі екенін растайды.

Медициналық қызмет көрсетуді одан әрі жетілдіру бағыттары

Сонымен бірге сауалнама нәтижелері медициналық қызметтердің сапасын одан әрі арттыруға мүмкіндік беретін бірқатар бағыттарды айқындауға мүмкіндік береді.

Ең алдымен, ақпараттық жұмысты жалғастыру қажет. Білім алушылардың медициналық пункттің орналасқан жері, жұмыс тәртібі, көрсетілетін қызмет түрлері және жүгіну тәртібі туралы хабардар болу деңгейін арттыру оның қызметтеріне деген сұранысты көбейтуге мүмкіндік береді.

Маңызды бағыттардың бірі – профилактикалық жұмысты дамыту. Медициналық пунктті тек ауру жағдайында жүгінетін орын ретінде ғана емес, профилактикалық және консультациялық қолдау көрсететін орталық ретінде таныту орынды. Денсаулық күндерін, профилактикалық тексерулерді, консультацияларды және ақпараттық іс-шараларды өткізу студенттер мен қызметкерлердің медициналық қызметтерге қатысу белсенділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар медициналық пункттің жұмыс кестесін қызмет пайдаланушыларының нақты қалауларын ескере отырып оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру орынды. Әсіресе оқу күні барысында медициналық көмектің қолжетімділігін қамтамасыз етуге ерекше назар аудару қажет.

Қызмет көрсету сапасын одан әрі арттыру мақсатында материалдық-техникалық базаны және кадрлық қамтамасыз етуді жетілдіру, сондай-ақ диагностикалық және консультациялық қызметтердің мүмкіндіктерін кеңейту бойынша жұмысты жалғастыру ұсынылады.

Қорытынды

3441 респондент қатысқан анонимді сауалнама университеттегі медициналық қызмет көрсетуге білім алушылар мен ПОҚ тарапынан жалпы оң баға берілетінін көрсетті.

Респонденттердің басым бөлігі медициналық қызмет көрсету сапасын оң бағалаған: **62%-ы «жақсы» және «өте жақсы» деген баға берген**, ал тағы **21%-ы «қанағаттанарлық»** деп бағалаған. Зерттеуге қатысушылардың едәуір бөлігі медициналық көмектің сапасы мен қолжетімділігіне де қанағаттанатынын білдірген.

Алынған нәтижелер университетте білім алушылар мен қызметкерлер тарапынан сұранысқа ие медициналық сүйемелдеу жүйесі қалыптасқанын және оның жұмыс істеп тұрғанын көрсетеді. Сонымен бірге жүргізілген зерттеу одан әрі дамытуға болатын нақты бағыттарды анықтауға мүмкіндік берді. Олар: **хабардарлықты арттыру, профилактикалық жұмысты кеңейту,**

жұмыс кестесін жетілдіру, пациенттермен өзара іс-қимылды жақсарту, сондай-ақ материалдық-техникалық және кадрлық базаны одан әрі нығайту.

Жалпы алғанда, сауалнама нәтижелері оң деп бағаланады, ал анықталған ескертулер медициналық қызмет көрсетудің сапасы мен қолжетімділігін одан әрі арттыруға арналған бағдар ретінде қарастырылады. Белгіленген іс-шараларды іске асыру білім алушылар мен қызметкерлердің сенімін нығайтуға, медициналық пункт қызметтеріне сұранысты арттыруға және университеттің жайлы әрі қауіпсіз білім беру ортасын одан әрі дамытуға мүмкіндік береді.

**Стратегиялық жоспарлау
және сапаны қамтамасыз ету басқармасы**