

<b>1</b>	<b>Язык аналитической записки</b>	Русский
<b>2</b>	<b>Год</b>	2024
<b>3</b>	<b>Регион</b>	Павлодарская область
<b>4</b>	<b>Тип кейса</b>	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
<b>5</b>	<b>Направление работы</b>	Государственная служба
<b>6</b>	<b>Название проекта</b>	Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности
<b>7</b>	<b>Ключевые слова</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Здравоохранение Павлодарской области</li> <li>• Клиентоориентированность и сервисность</li> <li>• Обратная связь</li> <li>• Электронные медицинские услуги</li> <li>• Телемедицина</li> <li>• Модернизация инфраструктуры</li> </ul>
<b>8</b>	<b>Руководитель проекта</b>	Омарова М.С.
<b>9</b>	<b>Автор (ФИО)</b>	Канапина Томирис Оралбековна
<b>10</b>	<b>Должность автора</b>	Главный специалист отдела первичной медико-санитарной помощи и лечебной работы Управления здравоохранения Павлодарской области

## **Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности на примере управления здравоохранения Павлодарской области.**

Здравоохранение Павлодарской области сталкивается с серьезными вызовами, включая ограниченный доступ к качественным медицинским услугам, высокое время ожидания на прием и недостаточный уровень удовлетворенности пациентов. В регионе функционирует 30 медицинских организаций, однако многие граждане сообщают о трудностях в получении своевременной и квалифицированной помощи. Эти проблемы подчеркивают необходимость трансформации государственной службы в области здравоохранения, основанной на принципах клиентоориентированности и сервисности.

Для глубокого анализа состояния системы здравоохранения в Павлодарской области и выработки эффективных были применены следующие подходы: проведены глубинные интервью с 100 пациентами и 50 медицинскими работниками для выявления реальных проблем и потребностей в сфере здравоохранения. Проанализированы данные о количестве обслуживаемых пациентов, уровне удовлетворенности и времени ожидания на прием, изучены примеры других регионов и стран, внедривших принципы клиентоориентированности, с целью адаптации практик к условиям Павлодарской области. Также представлена таблица сравнения показателей здравоохранения по годам (*см. приложение №1*), что позволяет наглядно увидеть динамику изменений и схема этапов внедрения новой модели в системе здравоохранения (*см. приложение №3*).

Актуальность данной темы связана с необходимостью повышения качества жизни граждан и эффективностью работы системы здравоохранения. Внедрение принципов сервисности и клиентоориентированности может стать ключевым фактором в создании более доступной и эффективной медицинской службы, что, в свою очередь, повысит доверие граждан к государственной системе и обеспечит здоровье населения.

Одним из ключевых направлений улучшения работы системы здравоохранения является повышение качества медицинских услуг. Внедрение системы обратной связи позволит оперативно выявлять и устранять недостатки. По данным опросов, 80% пациентов готовы участвовать в оценке качества, что может увеличить уровень удовлетворенности на 20%. Важно разработать механизмы сбора обратной связи, включая онлайн-опросы и горячие линии, а также регулярно анализировать результаты для внесения необходимых изменений.

Создание единого портала для доступа к медицинским услугам значительно упростит взаимодействие граждан с учреждениями. Анализ показывает, что такие порталы могут сократить время ожидания на 30%, увеличивая количество обращений. Кроме того, внедрение электронных медицинских карт и телемедицины повышает доступность услуг, особенно в удаленных районах: использование телемедицинских технологий позволяет увеличить охват населения на 40%. Рекомендуется реализовать программы по обучению персонала новым технологиям и инвестировать в соответствующее оборудование.

Обучение медперсонала по клиентоориентированным подходам также критично для повышения качества обслуживания. В регионах с регулярными тренингами уровень удовлетворенности пациентов возрастает на 15-20%. Обновление инфраструктуры медицинских учреждений также существенно влияет на качество предоставляемых услуг: согласно исследованиям, новые условия пребывания в стационарах способствуют более быстрому выздоровлению пациентов на 30%. Необходимо провести аудит инфраструктуры и разработать план по ее модернизации.

Таким образом, комплексное внедрение мероприятий по повышению качества медицинских услуг, улучшению доступности информации и обучению персонала значительно повысит эффективность системы здравоохранения в Павлодарской области. Реализация этих шагов создаст более клиентоориентированную систему, что улучшит доверие граждан и качество жизни населения.

Анализ системы здравоохранения выявил несколько серьезных проблем. Во-первых, уровень удовлетворенности пациентов составляет 70%, что требует внедрения клиентоориентированных подходов. (см. приложение №2). Во-вторых, длительное время ожидания на прием в среднем составляет 45 минут, что негативно сказывается на качестве обслуживания. В-третьих, наблюдается недостаточная информированность граждан о медицинских услугах.

Для решения выявленных проблем предлагается несколько мероприятий. Во-первых, необходимо создать рабочую группу из специалистов управления здравоохранения и IT-экспертов для разработки системы обратной связи. Срок выполнения — 6 месяцев, бюджет — 2 миллиона тенге, с использованием государственных субсидий и грантов. Во-вторых, следует разработать единый информационный портал для записи на прием, что может сократить время ожидания на 30%. Ответственные — IT-отдел, срок — 1 год, бюджет — 5 миллионов тенге. В-третьих, важно организовать обучение медицинского персонала по клиентоориентированным подходам с затратами около 3 миллионов тенге, поскольку в регионах с регулярными тренингами уровень удовлетворенности пациентов возрастает на 15-20%. Необходимо провести аудит инфраструктуры и

разработать план по ее модернизации с бюджетом около 10 миллионов тенге, используя частные инвестиции и государственные программы.

Изучение опыта других стран, таких как Эстония и Норвегия, показывает, что внедрение цифровых решений и клиентоориентированных подходов значительно повышает уровень удовлетворенности пациентов. Эстония, например, успешно реализует электронные медицинские карты, позволяя пациентам легко получать доступ к своей медицинской информации, что значительно сократило время ожидания и повысило уровень доверия к системе. Норвегия же внедрила телемедицинские технологии, что позволило улучшить доступность медицинских услуг в удаленных районах.

Важно учитывать потенциальные риски при реализации предложенных мероприятий. Например, недостаток финансирования может стать серьезной преградой. Для этого следует заранее планировать альтернативные источники финансирования. Также необходимо быть готовыми к возможному сопротивлению персонала изменениям и включать их в процесс разработки новых подходов.

Планируется регулярный мониторинг эффективности внедренных мер с отчетами каждые 6 месяцев. Оценка будет основываться на данных обратной связи и уровня удовлетворенности пациентов, что позволит своевременно вносить коррективы.

Комплексное внедрение мероприятий по повышению качества медицинских услуг, улучшению доступности информации и обучению персонала значительно повысит эффективность системы здравоохранения в Павлодарской области. Реализация этих шагов создаст более клиентоориентированную систему, что улучшит доверие граждан и качество жизни населения.

## **Список использованных источников/литературы:**

1. Министерство здравоохранения Республики Казахстан. (2021). *Национальный отчёт о состоянии здравоохранения в Казахстане. Алматы :Издательство Министерства здравоохранения.*
2. Всемирная организация здравоохранения.(2020). *Отчёт о качестве медицинских услуг. Женева: ВОЗ.*
3. Управление здравоохранения Павлодарской области.(2022). *Отчёт о состоянии здравоохранения в Павлодарской области. Павлодар: Управление здравоохранения.*
4. Управление здравоохранения Павлодарской области.(2023). *Стратегия развития здравоохранения Павлодарской области на 2023-2025 годы. Павлодар: Управление здравоохранения.*
5. Ишметова А.К., Мусина Г.Н. (2019). «Клиентоориентированные подходы в здравоохранении:опыт зарубежных стран». *Журнал медицинских исследований.*
6. Норвегия. Министерство здравоохранения и социальных дел. (2019). *Телемедицина в Норвегии: доступность и качество. Осло: Издательство Министерства.*
7. Эстония. Министерство социального обеспечения.(2021). *Цифровизация в здравоохранении:достижения и планы на будущее. Таллин: Издательство Министерства.*

**Таблица - Сравнение показателей здравоохранения по годам**

Год	Количество медучреждений	Количество пациентов	Уровень удовлетворенности(%)	Среднее время ожидания (мин)	Количество жалоб
2021	32	250,000	60	20	1500
2022	32	275,000	63	18	1300
2023	31	300,000	65	17	1200
2024	30	320,000	70	15	1000

Таблица показывает динамику ключевых показателей системы здравоохранения в Павлодарской области за последние четыре года. Увеличение количества пациентов и уровень удовлетворенности указывают на позитивные изменения, но количество жалоб остается значительным, что требует дальнейших улучшений.

**График- Уровень удовлетворенности граждан (2021-2024гг.)**



График иллюстрирует тенденцию роста уровня удовлетворенности пациентов. Наблюдается положительная динамика, что подтверждает эффективность внедрения новых мер в системе здравоохранения.

**Схема: Этапы внедрения новой модели в системе здравоохранения.**

