**Диссертация\_ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Стр\_81**

[Введение](#_Toc83081191)

[Глава 1. Теоретико-методологические аспекты менеджмента качества в здравоохранении](#_Toc83081192)

[1.1 Сущность и значение управления качеством, международная и национальная практика внедрения систем менеджмента качества](#_Toc83081193)

[1.2 Изучение специфики менеджмента качества в организациях здравоохранения](#_Toc83081196)

[1.3 Аккредитация и сертификация организаций здравоохранения как подтверждение функционирования системы менеджмента качества](#_Toc83081197)

[Глава 2. Анализ системы менеджмента качества в организации здравоохранения](#_Toc83081198)

[2.1 Общие сведения и анализ деятельности медицинской организации](#_Toc83081199)

[2.2 Обзор системы менеджмента качества](#_Toc83081200)

[2.3 Анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг в](#_Toc83081201)

[Глава 3. Основные направления совершенствования системы менеджмента качества организаций здравоохранения в Республике Казахстан](#_Toc83081202)

[3.1 Недостатки системы управления качеством оказания услуг](#_Toc83081203)

[3.2 Рекомендации по развитию системы менеджмента качества перинатального центра](#_Toc83081204)

[3.3 Документация по приему пациентов и сбор удовлетворенности](#_Toc83081205)

[3.4 Эффективность внедрения рекомендаций по совершенствованию механизмов системы управления качеством услуг](#_Toc83081206)

[Выводы](#_Toc83081207)

[Список использованных источников](#_Toc83081209)

# **Выводы**

Проведенное в выпускной квалификационной работе исследование позволило сделать следующие выводы:

1) Качество в здравоохранении – это не только пролеченные пациенты, безопасные медицинские услуги, но качеством может быть все, что воспринимается потребителем, в т.ч. консультации, диагностика, уход, лечение, дополнительные услуги, сосредоточенные на пациенте, практикуемые каждым работником.

2) Общая характеристика деятельности Центра показала, что наблюдается снижение количества пролеченных случаев, падение кредитоспособности и доходности центра. Вместе с тем, центр находится на гос.заказе, это не является критичным. Снизилась материнская, детская смертность и акушерские осложнения, что положительно характеризует деятельность центра;

# **Список использованных источников**

1. Качалов В.А. Системы менеджмента на основе ISO 9001:2015 и ISO 14001:2015. Комментарии, рекомендации, практика внедрения. М.: ИздАТ, 2017. – 146 с.
2. Концепция развития систем менеджмента в Республике Казахстан до 2015 года (Астана, 2008) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://online.zakon.kz/Document/?doc\_id=30200006#pos=0;300
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 352 с.
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с.
5. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник и практикум для СПО / А. Г. Зекунов ; под ред. А. Г. Зекунова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 475 с.