



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՄԵՐԻԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ
*Առողջապահական ծառայությունների հետազոտման և
զարգացման կենտրոն*

Նախնական զեկուլյց.
Նախագիծ ՀԱՀ/ՆՄԲԿ ծրագրի 2-րդ մասի համար

*Հայաստանի Ամերիկյան համալսարան և
Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոն*

Հունիս, 2001 թ.

Բովանդակություն

	<u>Էջ</u>
Ներածություն.....	1
Մաս I. Առաջընթացի ամփոփում.....	2
1.1 Ծրագիր թիվ 1. Վերապատրաստման ծրագիր ԱՊՀ երկրների սրտաբանների համար...2	
1.2 Ծրագիր թիվ 2. Բուժօգնության որակի ուսումնասիրություն ՆՍԲԿ-ում.....3	
1.3 Ծրագիր թիվ 3. Հիվանդների հետագա հսկողության կենտրոնի իրագործելիության ուսումնասիրություն ՆՍԲԿ-ում.....4	
1.4 Ծրագիր թիվ 4. Մարկետինգի գործընթացի վերլուծություն ՆՍԲԿ-ում.....5	
1.5 Ծրագիր թիվ 5. Գործարարության գնահատում ՆՍԲԿ-ում.....7	
Մաս 2. Հետագա քայլեր.....	9
2.1 Առաջարկվող ծրագիր Ա. Կլինիկական կառավարման համակարգի զարգացում ՆՍԲԿ-ում.....	12
2.2 Առաջարկվող ծրագիր Բ. Վարչական կառավարման համակարգի զարգացում ՆՍԲԿ-ում.....	13
2.3 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 1. Վերապատրաստման ծրագիր ԱՊՀ երկրների սրտաբանների համար.....	14
2.4 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 2. Որակի ապահովում. բուժօգնության և կառավարման բարելավում ՆՍԲԿ-ում.....	15
2.5 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 3. Վիրաբուժական հիվանդների հետագա հսկողության գործընթացի հիմնում ՆՍԲԿ-ում.....	16
2.6 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 4. Մարկետինգի պլանի մշակում և իրականացում ՆՍԲԿ-ում.....	18
2.7 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 5. Գործարարության բարելավում ՆՍԲԿ-ում.....	19
ՀՆԾ-ի 2-րդ փուլի ժամանակացույց.....	21

Ներածություն

Հայաստանի Ամերիկյան համալսարան (ՀԱՀ) / Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոն (ՆՄԲԿ) ծրագիրը (ՀՆԾ) պաշտոնապես հիմնադրվել է 2000 թ. փետրվարին: Երկու հաստատությունների ղեկավարների կողմից ստորագրված փոխըմբռնման արձանագրությունը և ծրագրի սկզբնական նախագիծը այն երկու հիմնական փաստաթղթերն են, որոնցով ՀՆԾ-ն առաջնորդվում է հիմնադրման պահից:

Ըստ սկզբնական նախագծի, առաջարկված էր հինգ ենթածրագիր¹, որոնցից չորսն ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն գնահատում են ՆՄԲԿ-ի գործունեության զանազան ոլորտները: Այդ գնահատումները ներառում են «հիվանդանոցային բուժօգնության և կառավարման միջազգային չափանիշներին» ՆՄԲԿ-ի գործունեության համապատասխանության աստիճանի որոշումը, ՆՄԲԿ-ում հիվանդների հետագա հսկողության կենտրոնի հիմնադրման իրագործելիության գնահատումը և ՆՄԲԿ-ում գործարարության և մարկետինգի բնագավառում առկա կարիքների որոշումը:

Բոլոր հինգ ծրագրերը կամ ավարտվել են, կամ էլ ունեն զգալի առաջընթաց իրենց իրականացման գործում : ՀՆԾ-ն ներկայումս գտնվում է իր զարգացման վճռական փուլում: Հասունացել է ՀՆԾ-ի ներկա իրավիճակն ամփոփող և նոր փուլի իրականացմանը վերաբերվող հանձնարարականներ պարունակող փաստաթղթի ստեղծման պահը: Նախնական զեկույց կոչվող սույն փաստաթուղթը միավորում է վերը նշված գնահատումներից բխող առաջարկները միասնական զարգացման մի ծրագրի մեջ, որն ուղղված է օժտակելու ՆՄԲԿ-ի ղեկավարությանն ու անձնակազմին՝ վերափոխելու ՆՄԲԿ-ն աշխատանքի կազմակերպման ժամանակակից համակարգ և որակի ապահովման ծրագիր ունեցող հաստատության:

Ձեկույցը գրված է հակիրճ և ամփոփ ձևով, որպեսզի փաստաթուղթը լինի ընթեռնելի և օգտավետ: Ձեկույցի կառուցվածքը հետևյալն է.

Նախնական զեկույցի բովանդակությունը

Մաս 1. Ծրագրի ներկայիս նվաճումներն ու գնահատումը

1.1 Ծրագիր-առ-ծրագիր քննարկում՝ նվաճումների, ներկա վիճակի և տրվող հանձնարարականների նկարագրությամբ:

Մաս 2. Հետագա քայլեր

2.1 Առաջիկա փուլի ներկայացում և նկարագրություն

2.2 Առաջարկվող ձեռնարկումների հակիրճ ուրվագիծ՝ ըստ ծրագրերի, կազմված նկարագրությունից, հիմնավորումից, պատասխանատուներից, սպասվող արդյունքներից, ժամանակացույցից և գնահատումից:

2.3 Ծրագրի ժամանակացույց:

¹ Ծրագրերից երկուսը՝ ուղղված մարկետինգի և գործարարության բարելավմանը, հետագայում (իրականացման ընթացքում) վերածվել են մեկ ծրագրի: Սույն զեկույցում այդ երկու ծրագրերը դիտվում են առանձին-առանձին:

Մաս 1. Առաջընթացի ամփոփում

Ստորև ներկայացված է հինգ ծրագրերից յուրաքանչյուրի առաջընթացի հակիրճ ամփոփագիրը:

Ծրագիր թիվ 1. Վերապատրաստման ծրագիր ԱՊՅ երկրների սրտաբանների համար

Նվաճումները

- ◆ Երեք սրտաբան Ուզբեկստանից, Ղրղզստանից և Վրաստանից ավարտել են 4-ամսյա վերապատրաստման ծրագիր: Երկու սրտաբան Ռուսաստանից և Աբխազիայից ներկայումս անցնում են իրենց վերապատրաստումը ՆՄԲԿ-ում:
- ◆ ՆՄԲԿ-ի սրտաբանները այցելել են վերապատրաստման ծրագրի շրջանավարտներին Ուզբեկստանում և Վրաստանում՝ տեղում նրանց հետ աշխատելու նպատակով:
- ◆ ՆՄԲԿ-ի սրտաբանները սերտորեն համագործակցել են Առողջապահական ծառայությունների հետազոտման և զարգացման կենտրոնի (ԱԾՅԶԿ) անձնակազմի հետ՝ մշակելու կլինիկական կարողությունների նախնական ցանկը, որը կիրառվել է վերապատրաստման ներկայիս ուսումնական ծրագիրը կազմելիս: Այդ ունակությունները կծառայեն նաև որպես չափանիշ՝ վերապատրաստվողների առաջադիմությունը գնահատելու համար:
- ◆ ՆՄԲԿ-ի սրտաբանները՝ Կարեն Քուրդոյի ղեկավարությամբ, ստանձնել են ղեկավար դեր այս ծրագրի իրականացման գործում:
- ◆ Վերապատրաստվող սրտաբանները միահամուռ գովաբանում են ծրագիրը:
- ◆ ՆՄԲԿ-ում իրենց վերապատրաստումն ավարտած Ուզբեկստանի և Վրաստանի սրտաբանները վիրաբուժական հիվանդներ են ուղեգրել ՆՄԲԿ:

Խնդիրները

Ի հայտ են եկել վերապատրաստման ծրագիրը հանրահայտ դարձնելու հետ կապված մի շարք դժվարություններ: Չկան նախկին Սովետական Միության երկրների սրտաբանների հետ ուղղակի հաղորդակցության հստակ ուղիներ: ՆՄԲԿ-ն և ՀԱՅ-ը կապվել են ACCELS-ի և Soros-ի հիմնադրամի գրասենյակների հետ՝ փորձելով արդյունավետ ձևով հանրահայտ դարձնել այս ծրագիրը:

Ներկա վիճակը

- ◆ Այս ծրագիրը միջոցներ է հատկացրել ՆՄԲԿ-ում վեց սրտաբան վերապատրաստելու համար: Երեք սրտաբան արդեն ավարտել են իրենց վերապատրաստումը, և երկուսը ներկայումս վերապատրաստվում են ՆՄԲԿ-ում: Թեև վեցերորդ թեկնածու արդեն գտնվել է, որոշում է ընդունվել հետագա ամիսների ընթացքում ջանքեր ներդնել՝ ավելի ուժեղ թեկնածու գտնելու նպատակով:
- ◆ Կլինիկական կարողությունների կիրառումը՝ ուսումնական ծրագիրն առաջնորդելու և վերապատրաստվող սրտաբանների առաջադիմությունը գնահատելու նպատակով, գտնվում է փորձնական փուլում: Վերապատրաստվողների գնահատման ձևի որոշ ասպեկտներ ներկայումս փորձարկվում են վերապատրաստվողների հետ:

Առաջարկներ

- ◆ Այս ծրագիրը բարձր է գնահատվում և՛ ՆՄԲԿ-ի, և՛ ԱԾՅԶԿ-ի կողմից և առաջարկվում է լրացուցիչ դրամական միջոցներ ներդնել ծրագիրը շարունակելու համար: Տարածաշրջանում հիմնադրվում է ՆՄԲԿ-ին հավատարիմ սրտաբանների կայուն ցանցի հիմքը: Հուսադրող է «շրջանավարտների» կողմից ՆՄԲԿ ուղեգրված հիվանդների թիվը: Վերապատրաստված սրտաբանները մեծապես բավարարված են ձեռք բերած փորձից: Առաջարկվում է պահպանել ներկա ծրագրի հիմնական կառուցվածքը:

- ◆ Մշակվել է նախնական ցանկ այն ունակությունների, որ պետք է ձեռք բերեն մանկական սրտաբանները վերապատրաստման ընթացքում: Այդպիսի ցանկ է մշակվում նաև հաջորդ խմբի՝ մեծահասակների սրտաբանների համար: Ձեռք բերվող ունակությունների ցանկի մշակումը առաջին քայլն է այն ձեռնարկումների թվում, որոնք կուղղվեն համակողմանի ուսումնական ծրագրերի մշակմանը ՆՄԲԿ-ում: Երբ սույն ծրագրի շրջանակներում մշակվելիք ունակությունների ցանկը կհղկվի, ՆՄԲԿ-ն պետք է վերազնահատի և ձևափոխի իր ուսումնական ծրագրերը՝ օգտագործելով ունակությունների հետագա զարգացման վրա հիմնված կառուցվածքը:
- ◆ Վերապատրաստման ծրագրի շրջանավարտները վերադառնում են իրենց հայրենի երկրները և բացահայտում վիրահատության կարիք ունեցող այն հիվանդներին, ովքեր ի վիճակի չեն գնել ո՛չ Երևան մեկնելու տոմսը, ո՛չ էլ՝ վճարել ՆՄԲԿ-ում վիրահատվելու համար անհրաժեշտ գումարը: Ծրագիրը պետք է փորձի հովանավորներ գտնել, ովքեր կարող են մասնակիորեն կամ ամբողջությամբ փոխհատուցել վերապատրաստման ծրագրի շրջանավարտների կողմից հայտնաբերված կարիքավոր երեխաների վիրահատության հետ կապված ծախսերը:

Ծրագիր թիվ 2. Բուժօգնության որակի ուսումնասիրություն ՆՄԲԿ-ում

Նվաճումները

- ◆ ԱԾՀԶԿ-ը և ՆՄԲԿ-ը համատեղ պատրաստել են Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոնի՝ «Միջազգային հիվանդանոցային ստանդարտներին» համապատասխանության մասին զեկույցը (հետազայում Ջեկույց): Այդ զեկույցը, որն, ըստ էության, հավատարմագրման հետազոտության օրինակ է, գնահատում է ՆՄԲԿ-ի՝ հիվանդանոցային բուժօգնության և կառավարման միջազգային ստանդարտներին համապատասխանության աստիճանը:
- ◆ Ավարտվել է SF-36 հարցաշարի հայերեն թարգմանությունը: SF-36 ձևն ինքնուրույն լրացվող հարցաշար է, որը լայնորեն կիրառվում է աշխարհում՝ անհատի առողջական վիճակի գնահատման ասպեկտների գնահատման համար:
- ◆ Ավարտվել է ՆՄԲԿ-ի բժշկական ձևերի համակարգը ներկայացնող զեկույցը, որը նկարագրում է հիվանդների վերաբերյալ տվյալների հավաքման ընթացքը և դրանց օգտագործումը ներկայումս:

Խնդիրները

- ◆ «Առողջության գնահատման լաբորատորիայի» (կազմակերպություն, որն արտոնագրում է SF-36 ձևը՝ կոմերցիոն և հետազոտական նպատակներով կիրառման համար) ուշացած պատասխանը հետաձգեց SF-36 ձևի թարգմանությունը:

Ներկա վիճակը

- ◆ Հաստատվել է SF-36 ձևի հայերեն վերջնական տարբերակը, որն այժմ պետք է ենթարկվի նախնական փորձարկման:
- ◆ Աննա Օքսուզյանը ներկայումս իրականացնում է որակի ապահովման և հետազոտական աշխատանքների նպատակով ՆՄԲԿ-ի բժշկական քարտերի օգտագործման հնարավորությունների գնահատումը:

Առաջարկները

- ◆ Սույն զեկույցը կարող է հիմք ծառայել ՆՄԲԿ-ում որակի ապահովման (ՈԱ) փորձնական ծրագրի հիմնադրման համար: Առաջարկվում է, որ ՈԱ ծրագիրը հիմնվի անձնակազմի ընդհանրական կարծիքի վրա և, որպես սկիզբ, կենտրոնանա Ջեկույցում գնահատված տասնմեկ ոլորտներից երկուսի վրա: Ոլորտների ընտրությունը, որոնցից մեկը

կվերաբերվի կառավարման հարցերին, իսկ մյուսը՝ հիվանդի բուժսպասարկմանը, պետք է հիմնվի հստակ չափանիշների վրա, որոնք կարող են ներառել ՆՄԲԿ-ի գործունեության՝ տվյալ ոլորտի ստանդարտներին համապատասխանության աստիճանը, ինչպես նաև ՆՄԲԿ-ի շահագրգռվածության աստիճանը:

- ◆ Ջգալի ջանքեր են գործադրվել SF-36 ձևը թարգմանելու վրա: Այժմ հարցաշարը կարող է կիրառվել: Առաջարկվում է, որ բոլոր վիրաբուժական հիվանդները լրացնեն հարցաշարը վիրահատությունից անմիջապես առաջ և ապա՝ վիրահատությունից որոշ ժամանակ, հավանաբար՝ վեց ամիս, անց: ՀՀԿ-ի հիմնադրման դեպքում SF-36 հարցաշարի որոշ կամ բոլոր հարցերը պետք է ներգրավվեն այդ կենտրոնում օգտագործելու համար մշակվող հարցաշարի մեջ:
- ◆ Առողջապահական կազմակերպությունների հավատարմագրման միացյալ հանձնախմբի (ԱԿՀՄՀ) միջազգային հավատարմագրման բաժնի հետ ունեցած վերջին շրջանի նամակագրությունը թույլ է տալիս ենթադրել, որ ՆՄԲԿ-ն Ձեկույցում ընդգծված ոլորտներում բարելավմանն ուղղված ջանքեր գործադրելով, ապագայում կարող է ստանալ միջազգային հավատարմագրություն ԱԿՀՄՀ-ի կողմից: ԱԿՀՄՀ-ի հետ կապերը պետք է պահպանվեն և զարգացվեն, և ՆՄԲԿ-ի՝ հավատարմագրության հավակնելու հնարավորություններն ու ձգտումը պետք է պարբերաբար վերազնահատվեն:
- ◆ Բժշկական ձևերը ներկայացնող զեկույցն այն առաջին կարևոր քայլն է, որի ընթացքում փորձ է արվում ուսումնասիրել տվյալների հավաքման ներկա կարգը, որոշել այդ տվյալների կիրառելիությունը ՆՄԲԿ-ում բուժօգնության որակի և բուժման արդյունքների հսկողության համար և հանձնարարականներ են տրվում ուղղված ՈԱ համար անհրաժեշտ լրացուցիչ տվյալների հավաքման համակարգի մշակմանը: Ներկայումս Աննա Օքսոլյանի կողմից տարվող վերոհիշյալ աշխատանքը ներկայացնում է տրամաբանական հաջորդ քայլն այս գործընթացում՝ ուղղված բժշկական քարտերի պարունակած տվյալների պիտանելիության գնահատմանը ՈԱ աշխատանքների համար: Հետագա աշխատանքները պետք է ուղղվեն ՈԱ ծրագրով ընդգրկված ոլորտներում բուժօգնության որակը հսկելու համար նախատեսված ցուցանիշների մշակմանը:

Ծրագիր թիվ 3. Հիվանդների հետագա հսկողության կենտրոնի (ՀՀԿ) իրագործելիության ուսումնասիրություն ՆՄԲԿ-ում

Նվաճումները

- ◆ ԱԾՀԶԿ-ի և ՆՄԲԿ-ի անձնակազմները համագործակցել են ՆՄԲԿ-ում ՀՀԿ-ի հիմնադրման իրագործելիության ու արժեքի մանրակրկիտ գնահատման գործում: Գնահատումն իրականացվել է ՆՄԲԿ-ի և ԱԾՀԶԿ-ի անձնակազմերի կողմից կատարված փորձնական հետազոտության հիման վրա: Գնահատման արդյունքները նկարագրված են «Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոնում հիվանդների հետագա հսկողության կենտրոնի (ՀՀԿ) հիմնադրման իրագործելիության ուսումնասիրություն» զեկույցի մեջ:

Խնդիրները

- ◆ Այս նախագծի իրականացման ժամանակ էական խնդիրներ չեն առաջացել: ՀԱՀ-ի և ՆՄԲԿ-ի անձնակազմերի հետ ունեցած քննարկումների ընթացքում տարբեր տեսակետներ են արտահայտվել ՀՀԿ-ի հաստիքային կազմի և կառուցվածքի վերաբերյալ: Մրցակցող այս տեսակետները լավագույն ձևով կարելի է ներկայացնել որպես միասնական մոդելի հակադրումն առանձնագլած մոդելին: Միասնական մոդելի շրջանակներում, ՀՀԿ-ն աշխատացնելու հետ առնչվող ընթացիկ հանձնարարությունները կհամատեղվեն առկա անձնակազմի առօրյա աշխատանքների հետ: Ամենայն հավանականությամբ, ՀՀԿ-ին չի հատկացվի առանձին սենյակ կամ աշխատակից:

Առանձնացված մոդելը ենթադրում է սենյակի և մեկ կամ մի քանի աշխատակիցների հատկացում ՀՀՀԿ-ին: Միասնական մոդելի հիմքում ընկած է օգտավետության և նվազագույն ծախսերով կենտրոնն աշխատացնելու սկզբունքը, մինչդեռ առանձնացված մոդելը շեշտում է կենտրոնին մեկ կամ մի քանի աշխատակիցների հատկացման կարևորությունը՝ այդպիսով նաև բարձրացնելով կենտրոնում կատարվող աշխատանքի որակը:

Ներկա վիճակը

- ◆ Պատրաստ է զեկույցի անգլերեն տարբերակը: Ձեկույցի հայերեն տարբերակի բարգմանությունն ընթացքի մեջ է:

Առաջարկներ

- ◆ ՀՆԾ-ի թիմն առաջարկում է, որ ՆՄԲԿ-ում՝ հիմնադրվի ՀՀՀԿ՝ հիվանդանոցում ցուցաբերվող բուժօգնության որակը բարելավելու և հիվանդների առողջական վիճակի փոփոխության տևական միտումները հսկելու վերջինիս կարողությունը բարձրացնելու նպատակով: Ստորև շարադրված են ՀՀՀԿ-ի առաջարկված մոդելի հիմնական տարրերը.
- ◆ ՀՀՀԿ-ն պետք է լինի համեստ իր ծավալով և ոչ թանկ: Անհրաժեշտության դեպքում այն կարելի է ընդարձակել ժամանակի ընթացքում:
- ◆ ՀՀՀԿ-ն պետք է ակտիվորեն օգտագործի ՆՄԲԿ-ում առկա աշխատուժը, աշխատանքը թեթևացնելով անհրաժեշտ համակարգչային ծրագրերի և սարքավորումների օգտագործմամբ, որոնք ձեռք կբերվեն արտաքին ներդրումային աղբյուրներից: Առաջարկվում է փորձնական ձևով օգտագործել կամավոր հիմունքներով աշխատողներին, ինչպես նաև՝ փնտրել ներդրումների ներքին աղբյուրներ:
- ◆ ՀՀՀԿ-ի գործունեությունը պետք է զուգակցել ՆՄԲԿ-ի ներկա անձնակազմի ընթացիկ աշխատանքների հետ:
- ◆ ՀՀՀԿ-ը պետք է ընդգրկի ՆՄԲԿ-ում վիրահատված բոլոր հիվանդներին:
- ◆ Երևանում բնակվող և փոստային հասցե ունեցող հիվանդների հետ պետք է կապ հաստատվի փոստի և հեռախոսակապի միջոցով, կամ էլ՝ այդ երկուսի միաժամանակյա օգտագործմամբ (այս որոշումը դեռևս վերջնական լուծում չի ստացել): Երևանից դուրս բնակվող հիվանդների հետ պետք է կապ հաստատվի միայն փոստի միջոցով:
- ◆ Կապիտալ ներդրումները կարվեն ՀՆԾ-ի ներկա ներդրումային աղբյուրներից: Առաջարկվում է առաջիկա երկու տարվա ոչ-հաստիքային ընթացիկ կարիքների համար ներդրումներ փնտրել տեղական աղբյուրներից, մասնավորապես՝ ՆՄԲԿ-ում հաջողությամբ բուժված համեմատաբար հարուստ անձանցից: Առաջարկվում է հաստիքային կարիքները բավարարել ՆՄԲԿ-ի առկա անձնակազմի և կամավորների (ՆՄԲԿ-ի հիվանդների) միջոցով:
- ◆ Անհրաժեշտության դեպքում, ՀՀՀԿ-ը աշխատացնելու համար անհրաժեշտ միջոցներ կարելի է հայթհայթել վիրահատությունների արժեքը թեթևակի բարձրացնելու միջոցով:

Ծրագրի թիվ 4. Մարկետինգի գործընթացի վերլուծություն ՆՄԲԿ-ում

Նվաճումները

ՀԱՅ-ի Գործարարության ուսումնասիրության և զարգացման կենտրոնը (ԳՈւԶԿ) ավարտել է ՆՄԲԿ-ի մարկետինգի հետ կապված հարցերի քննադատական գնահատումը: Արդյունքները ներկայացված են «Ձեկույց Նորը Մարա» բժշկական կենտրոնի մարկետինգի հարցերի վերաբերյալ» վերնագրով փաստաթղթում: Ձեկույցն ընդգրկում է ԳՈւԶԿ-ի կողմից իրականացված մարկետինգի տարաբնույթ ուսումնասիրությունների և տվյալների

հավաքման (խորացված և հեռախոսային հարցազրույցների, խմբակային քննարկումների միջոցով) արդյունքները և տրամաբանական բացատրություններ ու առաջարկներ է տալիս կարճաժամկետ, միջին տևողության և երկարաժամկետ ծրագրերի իրականացման համար, որոնց նպատակն է բարելավել մարկետինգի աշխատանքները ՆՄԲԿ-ում:

Խնդիրները

ԳՈւԶԿ-ը այս նախագծի իրականացման ընթացքում չի առնչվել որևէ էական խնդրի հետ: Ձեկույցը մատնանշել է երկու մակարդակի խնդիրներ (ՆՄԲԿ-ի հետ կապված և Հայաստանի իրավիճակով պայմանավորված խնդիրներ), որոնք կարող են առաջ գալ Ձեկույցում ամփոփված առաջարկների իրականացման ընթացքում: ՆՄԲԿ-ի հետ կապված խնդիրները ներառում են. 1) ծանր ֆինանսական իրավիճակը, 2) հիվանդների մեծ մասի անվճարունակությունը, 3) ծրագրեր իրականացնելու սահմանափակ հնարավորությունները ՆՄԲԿ-ում, 4) հաղորդակցության ժամանակակից մեթոդների, համակարգչի և անգլերենի անբավարար իմացությունը ՆՄԲԿ-ի անձնակազմի կողմից: Հայաստանի մակարդակով խնդիրները ներառում են գործող բժշկական ապահովագրական համակարգի և Սրտաբանների գործող միության բացակայությունը:

Ներկա վիճակը

Ավարտվել է ՆՄԲԿ-ում մարկետինգի հետ կապված հարցերի գնահատումը: Ձեկույցում ներկայացված առաջարկների իրականացման պլանը տրված է սույն նախագծի երկրորդ մասում:

Առաջարկները

Ձեկույցում նկարագրված են առաջարկներ, որոնք դասված են երեք խմբի՝ կարճաժամկետ, միջին տևողության և երկարաժամկետ:

- ◆ *Կարճաժամկետ առաջարկներ*
 - * Ձևակերպել ՆՄԲԿ-ի առաքելության հայտարարագիրը և կառուցվածքի սխեման:
 - * Ստեղծել նոր հաստիք՝ մարկետինգի օգնական:
 - * Ստեղծել սպասարկվողների / ուղեգրող բժիշկների մասին տվյալների համակարգչային բազա և կանոնավոր կապ հաստատել նրանց հետ:
 - * Կազմակերպել հաճախորդների հետ փոխհարաբերությունների թեմայով ուսումնական դասընթացներ ՆՄԲԿ-ի անձնակազմի համար:
- ◆ *Միջին տևողության առաջարկներ*
 - * Գովազդ (սպասարկվածների վկայություններ):
 - * Անմիջական շփման/փոստի միջոցով քարոզարշավ՝ ուղղված Հայաստանում և Հայաստանից դուրս գտնվող հիվանդանոցներին և բժիշկներին:
 - * Առողջության վերաբերյալ մի շարք բրոշյուրների հրատարակում և տարածում:
 - * Տարեկան երկու անգամ կոնֆերանսներ անցկացնող մասնագիտական կազմակերպության հիմնադրում:
 - * «Տաք գիծ» ուղիղ հեռախոսակապի հիմնում՝ առողջության վերաբերյալ ուսուցման նպատակով:
 - * Հարևան երկրների հատուկ կարիքների մասին տեղեկությունների ձեռքբերում՝ մարկետինգի միջոցառումներն այդ կարիքների բավարարմանն ուղղելու նպատակով:
 - * Հիվանդների և անձնակազմի շրջանում ընթացիկ հարցումների կազմակերպում՝ նրանցից ստացվելիք օգտակար առաջարկությունների ակնկալիքով:
- ◆ *Երկարաժամկետ առաջարկներ*
 - * Առողջապահական տեղեկատվական քարոզարշավների և տեղեկատվական գովազդների կազմակերպում Հայաստանում, Վրաստանում և այլ երկրներում:

Ծրագիր թիվ 5. Գործարարության գնահատում ՆՄԲԿ-ում

Նվաճումները

ՀԱՅ-ի Գործարարության ուսումնասիրության և զարգացման կենտրոնը (ԳՈւԶԿ) ավարտել է ՆՄԲԿ-ում վարչական ու ֆինանսական քաղաքականության և ընթացակարգի քննադատական գնահատումը: Արդյունքները ներկայացված են «Ձեկույց գործարարության վերաբերյալ Նորը Մարաշ բժշկական կենտրոնում» վերնագրով փաստաթղթում (հետագայում՝ Ձեկույց): Ձեկույցը տալիս է տրամաբանական բացատրություններ և կարճաժամկետ ու երկարաժամկետ միջոցառումների առաջարկներ՝ ՆՄԲԿ-ում գործարարությունը բարելավելու նպատակով:

Խնդիրները

- ◆ Այս նախագծի իրականացման ընթացքում ԳՈւԶԿ-ը չի հանդիպել որևէ լուրջ խնդրի: Ձեկույցում նատանշված են այն հնարավոր խնդիրները, որոնք կարող են ի հայտ գալ ապագայում, երբ Ձեկույցում արծարծված առաջարկներն իրականացվեն: Այդ խնդիրները ներառում են. 1) Անհրաժեշտությունն այն բանի, որ ՆՄԲԿ-ի ղեկավարությունը իր մարդասիրական մղումները հավասարակշռի շուկայական հարաբերություններով թելադրվող ֆինանսական կարգապահության հետ, 2) ՆՄԲԿ-ի բժշկական անձնակազմի ակնկալվող դիմադրությունը ՆՄԲԿ-ի գործարարական ուղղվածության հանդեպ և 3) ՆՄԲԿ-ի աշխատակազմի համոզմունքը, որ առաջարկված փոփոխությունները « Հայաստանում չեն կարող իրականացվել նման ձևով»:
- ◆ Ձեկույցում արծարծված որոշ առաջարկներ (օրինակ՝ գլխավոր ֆինանսական պատասխանատուի նոր հաստիքի ստեղծումը) կարող են ավելի օգտավետ լինել ՆՄԲԿ-ից առավել լայն հնարավորություններ ունեցող մեկ այլ հիվանդանոցի համար: Այս առաջարկի աստիճանական իրականացումը՝ մասնակի զբաղվածությամբ աշխատակից ընդունելու միջոցով, կարող է վերացնել այդ մտահոգությունը:
- ◆ ՆՄԲԿ-ի անձնակազմը հետաքրքրված էր, թե արդյոք զեկույցում արծարծված առաջարկները «միանգամից շատ չե՞ն»: ԳՈւԶԿ-ի և ՆՄԲԿ-ի անձնակազմերի միջև տեղի ունեցած քննարկումների արդյունքում որոշվել է առաջարկների իրականացման համար կիրառել աստիճանական մոտեցում:

Ներկա վիճակը

Գործարարության գնահատումը ՆՄԲԿ-ում ավարտվել է: Մշակվում է Ձեկույցում տեղ գտած առաջարկների իրականացման պլան:

Առաջարկներ

Ձեկույցում նկարագրված առաջարկները դասված են երեք ոլորտների՝ ֆիզիկական (նյութական) հոսք, ֆինանսական հոսք և պահանջարկի վերլուծություն:

- ◆ Ֆիզիկական (նյութական) հոսքին վերաբերվող առաջարկները ներառում են.
 - * Գույքի վերահսկման (նյութական կառավարման) համակարգի ներմուծում:
 - * Հիվանդին հետևող (բժշկական տեղեկությունների) համակարգի ներմուծում:
 - * Տարբեր միջամտությունների համար օգտագործվող միջոցների վերլուծություն:
 - * Տարբեր միջամտություններում բուժօգնություն ցուցաբերողի զբաղվածության աստիճանին հետևող համակարգի որդեգրում:
- ◆ Ֆինանսական հոսքին վերաբերվող առաջարկները ներառում են.
 - * Տեղի համակարգչային ցանցի հիմնադրում, որը կընդգրկի հաշվապահական, կառավարման և գույքի հաշվառման հսկողությունը:
 - * Կանխիկի հոսքի (հաշվապահական տեղեկատվության) տեղայնացված մոդելի ներմուծում:
 - * Նոր հաստիքի՝ գլխավոր ֆինանսական պատասխանատուի, ստեղծում:

- * Համապատասխան անձնակազմի վերապատրաստում՝ ֆինանսական վերլուծությանն ու կանխատեսմանը վերաբերվող թեմաներով:
- * Նոր հաստիքի՝ ներքին վերստուգողի, ստեղծում և ներքին աուդիտի կանոնավոր գրաֆիկի կազմում:
- ◆ Պահանջարկի վերլուծությանը (գնացուցակին) վերաբերվող առաջարկները ներառում են.
 - * Գնային քաղաքականության վերանայում՝ միջին գնային արժեքից սահմանային գնային արժեքի անցման նպատակով:
 - * Հիվանդների կողմից փաստացիորեն օգտագործված ծառայությունների դիմաց վճարման համակարգի որդեգրում:
 - * Պատմական պակասորդի հաշվարկում և ներմուծում տարբեր միջամտությունների արժեքի մեջ (միջին արժեքի կիրառման դեպքում):
 - * LIFO, այն է՝ ՎՍԱԴ (վերջինը՝ մուտք գործած, առաջինը՝ դուրս եկած) գույքի հաշվառման հաշվապահական համակարգի որդեգրում:
 - * Ֆիքսված սարքավորումների ֆիզիկական արժեզրկման ներառում արժեքի որոշման գնային հաշվարկների մեջ:

Մաս 2. Հետագա քայլեր

ՀԱՅ/ՆՄԲԿ ծրագիրը. նպատակները, վիճակը և զարգացման հեռանկարները

ՀԱՅ / ՆՄԲԿ ծրագիրը (ՀՆԾ) ունեցել է հաջող սկզբնական փուլ, որի ընթացքում զգալի առաջընթաց է ապրել: ՀՆԾ-ի նպատակն է հասնել երկու սկզբունքային արդյունքների.

1. Նպաստել այն բանին, որ ՆՄԲԿ-ն վերածվի մի հիվանդանոցի, որն աշխատում է գործառույթների ժամանակակից համակարգով, որը ներառում է որակի ապահովման համակարգը
2. Ջարգացնել առանձնահատուկ մի համագործակցություն ակադեմիական հաստատության և բուժօգնություն ցուցաբերող հաստատության միջև, որի արդյունքում կառաջանա «համալսարան հիվանդանոցի ներսում», այսինքն, մի միջավայր, որտեղ ուսանողները կարող են իրենց լսարանական գիտելիքները խորացնել՝ կիրառելով դրանք գործող հաստատության իրական միջավայրում, ի օգուտ ուսանողների, ՀԱՅ-ի, ՆՄԲԿ-ի և հայ ժողովրդի:

ՀՆԾ-ն պատրաստ է անցնելու իր գործունեության երկրորդ՝ կիրառման, փուլին: Ծրագրի այս փուլը պետք է կենտրոնանա ջանքերի վրա՝ ուղղված ծրագրի առաջին գնահատման, փուլի հանձնարարականների (ներկայացված սույն փաստաթղթի առաջին մասում) իրականացմանը՝ գործունեության հստակ և փոխհամաձայնեցված համակարգի միջոցով: Սա հարմար պահ է, որ ՀԱՅ-ը և ՆՄԲԿ-ը քննարկեն այն փոխհարաբերությունները, որ հաստատվել են երկու հաստատությունների միջև ՀՆԾ-ի շրջանակներում և որոշեն, թե ինչ ուղղությամբ պետք է զարգանան այդ փոխհարաբերությունները, որպեսզի լավագույնս նպաստեն ծրագրի նպատակների իրականացմանը:

Ե՛վ ՀԱՅ-ը, և՛ ՆՄԲԿ-ն հակված են տևական և փոխօգտավետ փոխհարաբերությունների: ՀՆԾ-ի առաջին փուլը կազմված է եղել մեկ կիրառական ուղղվածության ծրագրից (վերապատրաստման ծրագիրը) և չորս ծրագրերից, որոնք գնահատում էին ՆՄԲԿ-ի գործունեության տարբեր ասպեկտները (որակի ապահովման, հիվանդների հետագա հսկողության, մարկետինգի և գործարարության): Այս փուլի ընթացքում կազմավորվել է կայուն հիմք՝ ՆՄԲԿ-ի և ՀԱՅ-ի համագործակցության համար: Մինչև այժմ ծրագրերի մեծ մասի համար ՀԱՅ-ն է եղել նախաձեռնող և առաջնորդող կողմը, քանի որ այդ ծրագրերը հիմնականում ուղղված են եղել հիվանդանոցի գործունեության տարբեր կողմերի գնահատմանը: Առաջիկա փուլի համար առաջարկվող ծրագրերում, որոնք հիմնականում ուղղված են նախորդ փուլի արդյունքում տրված հանձնարարականների իրականացմանը, բնականորեն պետք է տեղի ունենա նախաձեռնող դերի անցում ՀԱՅ-ից ՆՄԲԿ-ին:

Երկու հարց պետք է պարզաբանվեն և համաձայնեցվեն, որպեսզի ՀՆԾ-ն շարունակի իր արդյունավետ առաջընթացը.

1. Պետք է պարզորոշ պատկերացվի և համաձայնեցվի փոխհարաբերությունների բնույթը ՀԱՅ-ի և ՆՄԲԿ-ի միջև՝ ծրագրի իրականացման առումով, և
2. ՀԱՅ-ի իր գործընկերների հետ արդյունավետ ձևով աշխատելու համար ՆՄԲԿ-ն պետք է զարգացնի կառավարման իր կառույցը՝ ղեկավարների հստակ կերպով տարբերակված դերերով՝ ինչպես կլինիկական, այնպես էլ՝ վարչական գործունեության բնագավառներում:

Փոխհարաբերությունները ՀԱՅ-ի և ՆՄԲԿ-ի միջև. երկու հաստատությունների դերերը

Ծրագրերը, որոնք իրականացվում են ՀՆԾ-ի շրջանակներում, ՀԱՅ-ի տեսանկյունից զարգացման ծրագրեր են: ՀԱՅ-ի աշխատակազմը համագործակցում է ՆՄԲԿ-ի իր

գործընկերների հետ՝ ՆՄԲԿ-ի կլինիկական ու վարչական գործունեության տարբեր կողմերը զարգացնելու, և ապա՝ այլ ծրագրերի անցնելու մտադրությամբ: ՀԱՅ-ի աշխատակազմը կարող է ամենօրյա օգնություն ցուցաբերել ՆՄԲԿ-ին՝ ծրագրերի սկզբնական շրջանում, բայց միայն՝ կոորդինացնելով իր աշխատանքը ՆՄԲԿ-ի համապատասխան աշխատակցի հետ, որին հանձնարարական է տրվել աշխատելու ՀԱՅ-ի աշխատակցի հետ: ԿԵՆՍԱԿԱՆ ԱՆՅՐԱԺԵՇՏՈՒԹՅՈՒՆ Է, ՈՐ ՆՄԲԿ-Ն ԴԻՏԻ ԱՅՍ ԾՐԱԳԻՐԸ ՈՐՊԵՍ «ՆՄԲԿ-Ի ԾՐԱԳԻՐ», ՈՉ ԹԵ ՈՐՊԵՍ «ՀԱՅ-Ի ԾՐԱԳԻՐ»: Կարճ ասած, ՀԱՅ-ի աշխատակազմը չի ընդգրկվելու «աշխատանքի բովում» ծրագրերի սկզբնական շրջաններից հետո: ՀՆԾ-ի տևականությունն ու ինքնաբավությունը հնարավոր են միայն այն դեպքում, եթե ՀԱՅ-ի կողմն ունի պարզորոշ, ժամանակավոր դեր, և եթե իր դերը կատարելուց հետո նա պլանավորում է «հեռանալ»:

ՆՄԲԿ-ի տեսանկյունից, ՀՆԾ-ի շրջանակներում իրականացվող ձեռնարկումները ուղղված են նպաստելու կլինիկական և վարչական գործունեության բարելավմանը: ՆՄԲԿ-ն շահագրգռված է ծրագրի այն գործունեությամբ, որն ուղղված է հիվանդանոցի և նրա անձնակազմի կարողությունների ավելացմանը, այնպես, որ նրանք կարողանան մատուցել ավելի կատարյալ ծառայություններ շնորհիվ մի կազմակերպչական կառուցվածքի, որը հենվում է կառավարման արդյունավետ համակարգի վրա: ՆՄԲԿ-ն պետք է պատասխանատվություն ստանձնի այն բանի համար, որ ՀՆԾ-ի բոլոր ձեռնարկումներն ունենան մեկ կամ մի քանի նվիրված, էնտուզիազմով համակված ՆՄԲԿ-ի աշխատակիցներ՝ որոնց հանձնարարված է տվյալ ձեռնարկման իրականացումը, այնպես, որ նրանց ներդրումը ծրագրում պարզորոշ ցույց տա, որ նրանք իրենց են համարում այդ ծրագիրը, և որպեսզի ակնհայտ լինի, որ ՀՆԾ-ի ուղղվածությունը համապատասխանում է ՆՄԲԿ-ի ղեկավարության մտադրություններին՝ ինչպես հեռանկարի, այնպես էլ՝ իրականացման տևականության առումով:

ՀՆԾ-ի կազմակերպչական կառուցվածքը

Որպեսզի ստորև առաջարկված նախաձեռնությունները արդյունավետ կերպով իրականացվեն, ՀԱՅ-ը և ՆՄԲԿ-ն պետք է կարողանան արդյունավետ համագործակցել կառավարման մտածված, կայացած մոդելի միջոցով: Այս համագործակցությունը դյուրին դարձնելու համար առաջարկվում է, որ ՆՄԲԿ-ում հիմնադրվեն երկու գրասենյակ. մեկը՝ վարչական տնօրենի (ՎՏ), մյուսը՝ կլինիկական ղեկավարի (ԿԴ): ՎՏ-ի գրասենյակն արդեն իսկ գոյություն ունի ի դեմս Դր. Լիդա Մուրադյանի՝ ՆՄԲԿ-ի տնօրենի: Ոչ մի կամ միայն փոքր փոփոխություն կարող է պահանջվել այստեղ, որպեսզի գրասենյակը հիմնվի, թեև ՆՄԲԿ-ի ներկայիս վարչական կառուցվածքի մանրագնին գնահատումը օգտակար հիմք կարող է հանդիսանալ ՎՏ-ի արդյունավետությունը մեծացնելու համար: ՆՄԲԿ-ի գործունեության կլինիկական կողմի կառավարման համակարգը համեմատաբար ավելի վատ է զարգացած: Ներկայումս ՆՄԲԿ-ում գոյություն չունի ԿԴ-ի պաշտոնական գրասենյակ: Այս դերը ոչ պաշտոնապես իրականացնում են Դր. Հովակիմյանն ու Դր. Մանուկյանը: Առաջարկվում է, որ ՀԱՅ-ը գտնի Ամերիկյան առաջատար կլինիկական ղեկավար, ով կժամանի Երևան և, ՆՄԲԿ-ի հետ համատեղ, կհիմնի կլինիկական կառավարման մի համակարգ, որը կհամապատասխանի Հայաստանի առանձնահատկություններին և ՆՄԲԿ-ի, որպես հաստատության, հզորությանը:

ՀԱՅ-ը առաջարկում է աշխատել ՆՄԲԿ-ի հետ համատեղ որոշ ժամանակ՝ հիմնելու համար այս գրասենյակները: Դրանք կլինեն շփման կետեր ՀԱՅ-ի և ՆՄԲԿ-ի միջև՝ ՀՆԾ-ի բոլոր ձեռնարկումների համար: Օրինակ՝ մարկետինգի ծրագիրը կիրականացվի ՎՏ-ի գրասենյակի միջոցով, մինչդեռ Հիվանդների հետագա հսկողության կենտրոնը կաշխատի ԿԴ-ի գրասենյակի ղեկավարության ներքո: Պետք է պարզորոշ արձանագրվի, որ հիվանդանոցի գործունեության հետ կապված բոլոր ձեռնարկումների ղեկավարումն ու իրականացումը պետք է շարունակեն լինել ՆՄԲԿ-ի պարտականություններ:

ՀՆԾ. առաջարկվող հետագա քայլեր

Ստորև առաջարկված են յոթ ծրագրեր՝ ֆինանսավորման համար: Միասին վեցված, այս ծրագրերը կազմում են զարգացման կարճաժամկետ պլան ՆՄԲԿ-ի համար: Այս յոթ ծրագրերից հինգը ուղղակի շարունակությունն են այն հինգ ծրագրերի, որոնք նկարագրված են եղել սկզբնական նախագծում և այնուհետև իրականացվել են: Սա ցույց է տալիս, որ ՀՆԾ-ի համար ի սկզբանե ընտրվել են ճիշտ ուղղություններ: Մյուս երկու ծրագիրը նպատակ ունեն ՆՄԲԿ-ում ստեղծելու մի կազմակերպչական կառուցվածք, որը կնպաստի այդ հինգ ծրագրերի արդյունավետ իրականացմանը՝ կառավարման վերը նկարագրված գիտակցված ու կայացած մոդելի միջոցով:

2.1 Առաջարկվող ծրագիր Ա. Կլիմիկական կառավարման համակարգի զարգացում ՆՄԲԿ-ում

Նպատակը

Այս ծրագրի նպատակն է ՆՄԲԿ-ում ստեղծել հիվանդանոցի կլիմիկական գործունեության արդյունավետ կառավարման համակարգ: Այսպիսի համակարգի գոյությունը թույլ կտա ունենալ կազմակերպված կառույց՝ ՆՄԲԿ-ի կլիմիկական գործունեության բոլոր ձևերի համակարգման համար, և հնարավորություն կստեղծի գործունեության այդ ձևերի գնահատման, դրանց բարելավման ուղիներ գտնելու, համապատասխան փոփոխություններ ներմուծելու և դրանց իրականացումը վերահսկելու, ինչպես նաև՝ այդ փոփոխությունների արդյունքները գնահատելու համար: Առաջարկված ծրագրերից երեքը՝ վերապատրաստման ծրագիրը ԱՊՀ երկրներից ժամանող սրտաբանների համար, որակի ապահովման ծրագիրը և վիրաբուժական հիվանդների հետագա հսկողության կենտրոնի հիմնադրման ծրագիրը կիրականացվեն այս կառույցի միջոցով: Բացի այդ, կլիմիկական կառավարման կառույցի գոյությունը ՆՄԲԿ-ում հիմք կստեղծի այս ոլորտում ՀԱՀ-ի գործընկերների հետ արդյունավետ համագործակցության համար:

Նկարագրությունը

Կլիմիկական կառավարման համակարգերի գծով մի փորձագետ (կլիմիկական ղեկավարի ոլորտը) ՆՄԲԿ-ում կանցկացնի մոտավորապես երկու շաբաթ: Կլիմիկական գործունեության ձևերի կառավարումը ՆՄԲԿ-ում քննադատաբար կուսումնասիրվի և կգնահատվի Հայաստանի առողջապահական համակարգի և ներկա սոցիալական իրադրության ենթատեքստում: Կմշակվեն հանձնարարականներ ՆՄԲԿ-ում արդյունավետ կլիմիկական կառավարման համակարգ ներմուծելու վերաբերյալ: Կմշակվեն և կծեռնարկվեն հետագա քայլեր՝ ուղղված փորձագետի հանձնարարականների կատարմանը:

Պատասխանատվությունը

ԱԾՅԶԿ-ը պատասխանատվություն կկրի կլիմիկական կառավարման համակարգերի գծով համապատասխան որակավորում ունեցող մասնագետ գտնելու և հրավիրելու համար: Մասնագետն իր գործունեությունը կհամաձայնեցնի ՆՄԲԿ-ի և ԱԾՅԶԿ-ի աշխատակազմերի հետ և աջակցություն կստանա երկուսից էլ՝ իր երևանում գտնվելու ընթացքում: ՆՄԲԿ-ի կլիմիկական ղեկավարները սերտորեն կաշխատեն մասնագետի հետ՝ գտնելու համար կլիմիկական կառավարման այնպիսի համակարգ, որը կհամապատասխանի ՆՄԲԿ-ի պահանջներին: Ծրագրի բոլոր փուլերում մասնագետի հետ կաշխատի նաև ՀԱՀ-ի Հանրային առողջապահության մագիստրոսի ծրագրի ուսանողներից մեկը՝ առօրեական հարցերում նրան օգնելու և անհրաժեշտ գիտելիքներ ստանալու նպատակով:

Ծրագրի արդյունքը

ՆՄԲԿ-ում կհիմնվի արդյունավետ կլիմիկական կառավարման համակարգի մոդել: Փորձագետի աշխատանքի արդյունքները կամփոփվեն զեկույցի ձևով:

Ժամանակացույցը

Համապատասխան փորձագետ գտնելու և հրավիրելու հնարավորությունը կպայմանավորեն այս ծրագրի իրականացման ժամկետները: Փորձագետի վերջնական զեկույցը կներկայացվի նրա Հայաստան կատարած այցելությանը հաջորդող մեկամսյա ժամկետում:

Գնահատումը

Մշակված կլիմիկական կառավարման համակարգի կիրառելիությունն ու արդյունավետությունը՝ չափված դրա ներմուծած դրական փոփոխությունների թվով և դրա միջոցով իրականացված՝ բուժօգնությանն ուղղված, վերոհիշյալ ծրագրերի հաջողությամբ, հիմք կհանդիսանան այս ծրագրի գնահատման համար:

2.2 Առաջարկվող ծրագիր Բ. Վարչական կառավարման համակարգի զարգացում ՆՄԲԿ-ում

Նպատակը

Այս ծրագրի նպատակն է բարձրացնել ՆՄԲԿ-ում գործող այն կառավարման համակարգի արդյունավետությունը, որը պատասխանատու է հիվանդանոցի գործունեության վարչական ոլորտների համար: Ծրագրի արդյունքում պետք է մշակվի ՆՄԲԿ-ի վարչական գործունեության բոլոր ձևերը համակարգող մի արդյունավետ կառույց, որի միջոցով հնարավոր կդառնա հիվանդանոցի վարչական գործունեության տարբեր կողմերի գնահատումը, դրանց բարելավման համար ուղիներ գտնելը, համապատասխան փոփոխություններ ներմուծելն ու դրանց իրականացումը վերահսկելը, ինչպես նաև՝ այդ փոփոխությունների արդյունքները գնահատելը: Առաջարկված ծրագրերից երկուսը՝ մարկետինգի պլանի մշակման և իրականացման ծրագիրը և ՆՄԲԿ-ում գործարարության բարելավման ծրագիրը կիրականացվեն այս կառույցի միջոցով: Բացի այդ, արդյունավետ վարչական կառավարման կառույցի գոյությունը ՆՄԲԿ-ում հիմք կստեղծի այս ոլորտում ՀԱՅ-ի գործընկերների հետ արդյունավետ համագործակցության համար:

Նկարագրությունը

Վարչական կառավարման համակարգերի գծով մի փորձագետ (վարչական տնօրենի ոլորտը) ՆՄԲԿ-ում կանցկացնի մոտավորապես երկու շաբաթ: Վարչական գործունեության ոլորտների կառավարումը ՆՄԲԿ-ում քննադատաբար կուսումնասիրվի և կգնահատվի՝ Հայաստանի առողջապահական համակարգի և ներկա սոցիալական իրադրության ենթատեքստում: Կմշակվեն հանձնարարականներ այն մասին, թե ինչպես բարելավել ՆՄԲԿ-ի ներկայիս վարչական կառավարման համակարգը: Կմշակվեն և կծեռնարկվեն հետագա քայլեր՝ ուղղված փորձագետի հանձնարարականների կատարմանը:

Պատասխանատվությունը

ԱԾՅԶԿ-ը պատասխանատվություն կկրի վարչական կառավարման համակարգերի գծով համապատասխան որակավորում ունեցող մասնագետ գտնելու և հրավիրելու համար: Մասնագետն իր գործունեությունը կհամաձայնեցնի ՆՄԲԿ-ի և ԱԾՅԶԿ-ի աշխատակազմերի հետ և աջակցություն կստանա երկուսից էլ՝ իր երևանում գտնվելու ընթացքում: ՆՄԲԿ-ի վարչական ղեկավարները սերտորեն կաշխատեն մասնագետի հետ՝ ՆՄԲԿ-ում վարչական կառավարման համակարգը բարելավելու ուղիներ գտնելու համար: Ծրագրի բոլոր փուլերում մասնագետի հետ կաշխատի նաև ՀԱՅ-ի Հանրային առողջապահության մագիստրոսի ծրագրի ուսանողներից մեկը՝ առօրեական հարցերում նրան օգնելու և անհրաժեշտ գիտելիքներ ստանալու նպատակով:

Ծրագրի արդյունքը

ՆՄԲԿ-ում կհիմնվի արդյունավետ վարչական կառավարման համակարգի մոդել: Փորձագետի աշխատանքի արդյունքները կամփոփվեն զեկույցի ձևով:

Ժամանակացույցը

Համապատասխան փորձագետ գտնելու և հրավիրելու հնարավորությունը կպայմանավորեն այս ծրագրի իրականացման ժամկետները: Փորձագետի վերջնական զեկույցը կներկայացվի նրա Հայաստան կատարած այցելությանը հաջորդող մեկամսյա ժամկետում:

Գնահատումը

Մշակված վարչական կառավարման կառույցի կիրառելիությունն ու արդյունավետությունը՝ չափված դրա ներմուծած դրական փոփոխությունների թվով և դրա միջոցով իրականացված վարչական ուղղվածության վերոհիշյալ ծրագրերի հաջողությամբ, հիմք կհանդիսանան այս ծրագրի գնահատման համար:

2.3 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 1. Վերապատրաստման ծրագիր ԱՊՀ երկրների սրտաբանների համար

Նպատակը

Այս ծրագրի նպատակը նույնն է, ինչ նշված էր Նորքի ծրագրի սկզբնական նախագծում. (1) ընդլայնել ԱՊՀ երկրների այն սրտաբանների ցանցը, ովքեր ծանոթ են ՆՄԲԿ-ի հետ և կարող են այդտեղ ուղեգրել սրտի վիրահատության կարիք ունեցող հիվանդներին՝ այդ վիրահատություններն իրենց հաստատություններում կատարելու հնարավորություն չունենալու դեպքում; (2) բարելավել սրտաբանության որակը ԱՊՀ երկրներում:

Նկարագրությունը

ԱՊՀ երկրների սրտաբանական կենտրոններում աշխատող վեց սրտաբան կանցնեն չորսամսյա վերապատրաստում ՆՄԲԿ-ում: Վերապատրաստվող սրտաբանները ձեռք կբերեն նոր հմտություններ և գիտելիքներ՝ իրենց և ՆՄԲԿ-ից նշանակված ղեկավարի կողմից ընտրված ուղորդներում: Երբ վերապատրաստում ստացած սրտաբանը կվերադառնա իր հայրենիքը, նրան կայցելի ՆՄԲԿ-ի սրտաբանը, որը կանցկացնի մեկ կամ երկու շաբաթ այդ սրտաբանի աշխատավայրում և կօժանդակի վերապատրաստման ընթացքում նրա ձեռք բերած հմտությունների և գիտելիքների ամրապնդմանը: Այս ծրագրի առաջարկվող ձևը համընկնում է ՀՆԾ-ի առաջին փուլում ընտրված ձևի հետ:

Պատասխանատվությունը

ՆՄԲԿ-ի անձնակազմը շարունակելու է կրել հիմնական պատասխանատվությունն այս ծրագրի համար՝ ներառյալ վերապատրաստման ծրագրի մշակումը, վերապատրաստվող սրտաբանների մասնագիտական և անձնական կարիքները հոգալը, այցելությունը վերապատրաստում ստացած սրտաբանների աշխատանքի վայրը՝ տեղում ուսուցում կազմակերպելու նպատակով, ինչպես նաև՝ կանոնավոր զեկուցումները ծրագրի առաջընթացի վերաբերյալ:

Ծրագրի արդյունքը

Մանկական սրտային վիրաբուժության և սրտաբանության վերապատրաստում ստացող վեց սրտաբաններից յուրաքանչյուրը կանցնի չորսամսյա վերապատրաստում՝ ՆՄԲԿ-ի սրտաբանների և վերապատրաստվողների կողմից սահմանված կլինիկական հմտություններ ստանալու նպատակով:

Ժամանակագույցը

ՀՆԾ-ն ներկայումս ունի սկզբնական ծրագրին հատկացված միջոցներից մնացած գումար՝ մեկ սրտաբան վերապատրաստելու համար: Այս փուլում անհրաժեշտ են միջոցներ՝ ևս հինգ սրտաբան վերապատրաստելու համար: Այդ վեց սրտաբանները կայցելեն ՆՄԲԿ երեք խմբով. երկուսը կուսուցանեն ՆՄԲԿ-ում 2001 թ. սեպտեմբեր-դեկտեմբեր ամիսների ընթացքում, մյուս երկուսը՝ 2002 թ. մարտ-հուլիս ամիսների ընթացքում, և մնացած երկուսը՝ ուսումը կանցնեն 2002 թ. սեպտեմբեր-դեկտեմբեր ամիսների ընթացքում:

Գնահատումը

Այս ծրագրի գնահատումը բաղկացած է երկու մասից: Առաջինն ընդգրկում է այն ուղեգրումների թիվը ՆՄԲԿ, որ արվել է յուրաքանչյուր վերապատրաստված սրտաբանի կողմից՝ ՆՄԲԿ-ում վերապատրաստումից հետո: Չնայած այն հանգամանքին, որ ուղեգրումները դժվար կլինի վերագրել որևէ մեկ բժշկի՝ օգտագործելով ՆՄԲԿ-ի գրանցման ներկա համակարգը, կարելի է կիրառել որոշակի մոտավոր ցուցանիշներ, որոնք կարող են օգտակար լինել ծրագրի այս կողմը գնահատելու համար: Գնահատման փաստաթղթերի երկրորդ մասը վերապատրաստում ստացող սրտաբանների ձեռք բերած փորձն է՝ ՆՄԲԿ-ում

գտնվելու ընթացքում: Գնահատման այս փուլում կօգտագործվի գնահատման մի ձև, որը մշակվել և անցել է նախնական փորձարկում ՅՆԾ-ի շրջանակներում: Գնահատման այս փուլն ընդգրկում է ինչպես ինքնագնահատում վերապատրաստվողների կողմից, այնպես էլ՝ նրանց գնահատումը ՆՄԲԿ-ի սրտաբանների կողմից, ովքեր հանդիսանում են վերապատրաստվողների ղեկավարները:

2.4 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 2. Որակի ապահովում. բուժօգնության և կառավարման բարելավում ՆՄԲԿ-ում

Նպատակը

Առողջապահական առաջատար շատ հաստատություններ իրականացնում են որակի ապահովման (ՈԱ) միջոցառումներ՝ իրենց կողմից տրամադրվող բուժօգնությունը սահմանելու, պահպանելու և բարելավելու նպատակով: ՈԱ միջոցառումներն այն կարևոր միջոցներն են, որոնք ծառայում են առողջապահական համակարգի հաստատությունների ինքնագնահատմանն ու ինքնաբարելավմանը գործունեության այնպիսի կարևոր ոլորտներում, ինչպիսիք են կառավարումը, կրթությունը, առողջապահական ծառայությունների և բուժօգնության ցուցաբերումը: ՆՄԲԿ-ում ՈԱ միջոցառումների ուժեղացումն ու ընդլայնումը կնպաստի այդ հաստատության գործունեության բոլոր ոլորտների շարունակական բարելավմանը, ինչպես նաև՝ հիվանդների առողջության բարելավմանը: ՆՄԲԿ-ի բոլոր մակարդակների անձնակազմի ընդգրկումը ՈԱ միջոցառումների մեջ (ներառյալ որոշումներ կայացնելը) կբարձրացնի նրանց ինքնագնահատումը և կզարգացնի պատասխանատվության զգացում ողջ հաստատության համար: Իր հերթին, ՀԱՅ-ի ուսանողների մասնակցությունն այս գործընթացին թույլ կտա նրանց ձեռք բերել անգնահատելի փորձ՝ ներդնելով իրենց մասնակցությունը ՈԱ միջոցառումներում:

Նկարագրությունը

Հետևյալ գործողությունները կիրականացվեն ՆՄԲԿ-ում՝ ՅՆԾ-ի շրջանակներում, հիմնվելով «Հարցում Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոնի Միջազգային հիվանդանոցային ստանդարտներին համապատասխանության վերաբերյալ» զեկույցի (հետագայում՝ Ձեկույց) արդյունքների վրա: Ավելի մանրակրկիտ ուսումնասիրության համար կընտրվեն Ձեկույցում գնահատված գործունեության ոլորտներից երկուսը (նախընտրելի է, որ դրանցից մեկը վերաբերվի հիվանդի սպասարկմանը, իսկ մյուսը՝ հաստատության կառավարմանը)՝ օգտագործելով չափանիշներ, որոնք կառաջարկվեն ՆՄԲԿ-ի և ԱԾՅԿ-ի աշխատակիցների կողմից: Կստեղծվի երկու «որակի աշխատանքային խումբ» (ՈԱԽ) ՆՄԲԿ-ում: Յուրաքանչյուր ՈԱԽ-ը կկենտրոնա ընտրված գործունեություններից մեկի վրա և կստանա լայն լիազորություններ՝ բարելավելու այդ գործունեության հետ կապված գործընթացները: Անկախ այն փաստից, որ ՈԱԽ-երը կքաջալերվեն կիրառելու նոր մոտեցումներ՝ իրենց առաջադրանքի կատարմանը, նրանցից կպահանջվի 1) մշակել փաստաթղթերի փաթեթ իրենց կողմից ընտրված գործունեության վերաբերյալ՝ համաձայն ԱԿՄՅ-ի հիմնական ստանդարտների և 2) մշակել ցուցանիշներ՝ գործունեության ընտրված ոլորտում բուժօգնության կամ ղեկավարման որակը հսկելու համար և ստեղծել հսկման մեխանիզմներ՝ այդ ցուցանիշների համար:

Պատասխանատվությունը

Այս ծրագիրը կմշակվի ԱԾՅԿ-ի և ՆՄԲԿ-ի համագործակցության արդյունքում: ԱԾՅԿ-ն կտրամադրի տեխնիկական աջակցություն այդ աշխատանքներին, օրինակ՝ կարող է օգնել ՈԱԽ-երի կազմակերպման, անհրաժեշտ գրանցման ձևերի ձեռքբերման և տեղայնացման, որակի հսկման ցուցանիշների, տվյալների հավաքման համակարգերի և

տվյալների բազայի ստեղծման հարցերում, կամ աջակցել ՆՄԲԿ-ին՝ այլ համեմատելի հաստատություններում իրականացված նույնանման ձեռնարկումների օրինակներ տրամադրելով և կողմնորոշելով ՆՄԲԿ-ի անձնակազմին՝ ՈԱ հետ կապված հարցերում:

ՆՄԲԿ-ն կկրի հիմնական պատասխանատվությունը այս ծրագրի բոլոր միջոցառումների համար (թվարկված «Նկարագրություն» բաժնում):

Ծրագրի արդյունքը

Այս ծրագրից ակնկալվող արդյունքները հետևյալն են. 1) որակը հսկելու նպատակով ՈԱԽ-երի կողմից մշակված ցուցանիշների ցանկը, 2) այդ ցուցանիշների համար հիմնադրված հսկման մեխանիզմների փաթեթը, 3) տվյալներ մուտքագրելու համար նախատեսված համակարգչային տվյալների բազան՝ ուղղված որակի հսկմանը, 4) ՈԱԽ-ների կողմից ընտրված գործունեության ոլորտների քաղաքականության և միջոցառումների փաթեթը և 5) գրանցված փոփոխությունները այլ գործընթացներում, որոնց իրականացման ուղղությամբ ՈԱԽ-ները պետք է գործունեություն ծավալեն:

Ժամանակագույցը

ՈԱԽ-ների կայացման և վերը նկարագրված արդյունքների ուղղությամբ նշանակալի առաջընթացի հասնելու ժամկետը համարվել է մեկ տարին: Նախատեսվում է, որ ՆՄԲԿ-ում ՈԱ համակարգերի իրականացումը կունենա շարունակական բնույթ՝ սկսելով երկու ոլորտից և սահմանափակ ծավալներից և հետագայում ընդարձակվելով գործունեության ավելի մեծաթիվ ոլորտների վրա:

Գնահատումը

Այս ծրագրի կարճաժամկետ գնահատումը կընդգրկի չորս ցուցանիշների գնահատում: Դրանք են. 1) Ձեկույցում ընդգրկված ստանդարտների թիվը, որոնց իրականացման ուղղությամբ ՈԱԽ-երը գործունեություն պետք է ծավալեն, 2) այդ ստանդարտների գնահատման միավորների համեմատությունը ծրագրից առաջ և հետո, 3) այն ստանդարտների թիվը, որոնց համար հիմնադրվել են հսկման մեխանիզմներ և 4) այն ստանդարտների թիվը, որոնց համար մշակվել է անհրաժեշտ փաստաթղթերի փաթեթ: Այս ծրագրի հաջողության երկարաժամկետ գնահատումը հիմնված կլինի այն փաստի վրա, թե, արդյո՞ք ՆՄԲԿ-ում հիմնադրվել է ՈԱ արդյունավետ ծրագիր:

2.5 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 3. Վիրաբուժական հիվանդների հետազա հսկողության գործընթացի հիմնում ՆՄԲԿ-ում

Նպատակը

Աշխարհի առաջատար առողջապահական հաստատությունները մշակել և կիրառում են համակարգեր, որոնք հնարավորություն են տալիս հսկել հիվանդների առողջական վիճակը և վարքագիծը ժամանակի ընթացքում: Հիվանդների վիճակի հետազա հսկողության ծրագիրը սրտի վիրահատության ենթարկված հիվանդներին ցուցաբերվող ընդարձակ, բարձրորակ բուժօգնության բաղկացուցիչ մասն է: Սրտի վիրահատություններ կատարող հաստատությունում գործող «Հիվանդի հետազա հսկողության կենտրոնը» (ՀՀՀԿ) ունի երկու հիմնական նպատակ: Առաջին նպատակն է ուշադրությունը բևեռել անհատ հիվանդի վրա, որը ստացել է բուժօգնություն տվյալ հաստատությունում: Հիվանդի առողջական վիճակի և վարքագծի վերաբերյալ տվյալների պարբերական հավաքումը հնարավորություն կընձեռի հսկել հիվանդին, ցուցաբերել նրան որակյալ բուժօգնություն և նվազեցնել հետազա հոսպիտալիզացիայի և բարդությունների վտանգը: ՀՀՀԿ-ի երկրորդ նպատակը բխում է հիվանդների վիճակի հսկողության վերաբերյալ ամփոփ տվյալների օգտագործումից՝ բուժման ընդհարական արդյունքների գնահատման նպատակով: Բացի այդ, բուժման

արդյունքների մասին ամփոփ տվյալների ձեռքբերումը կարող է հիմք հանդիսանալ բժշկական տեխնոլոգիաների կամ բուժման մեթոդների արդյունավետության գնահատման, ինչպես նաև՝ հիվանդի բուժման հետ կապված խնդիրների հայտնաբերման համար:

Նկարագրությունը

ՀԱՅ-ը և ՆՄԲԿ-ը համատեղ անց են կացրել ՀՀԿ-ի իրագործելիության ուսումնասիրություն ՆՄԲԿ-ում: Այդ ուսումնասիրության տվյալները ներկայացված են « Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոնում հիվանդների հետազա հսկողության կենտրոնի հիմնադրման իրագործելիության ուսումնասիրություն» զեկույցում (հետազայում՝ Ձեկույց): ՀՀԿ-ի առաջարկվող մոդելի մանրակրկիտ նկարագիրը ներկայացված է այդ Ձեկույցում: Առաջարկվող ՀՀԿ-ի ամփոփ նկարագիրը ներկայացված է այս փաստաթղթի Մաս 1-ում: Բացի այդ, կիրականացվի փոքրածավալ հետազոտություն ՆՄԲԿ-ի երևանում բնակվող այն վիրաբուժական հիվանդների շրջանում, ովքեր մասնակցել են վերոհիշյալ ուսումնասիրության մաս կազմող հետազոտությանը և նշել են անբավարար առողջական վիճակ: Այս հետազոտության նպատակն է նախորդ գնահատման հավաստիության ստուգումը և ՆՄԲԿ-ի նախկին վիրաբուժական հիվանդների անբավարար առողջական վիճակը պայմանավորող հնարավոր ռիսկի գործոնների մասին վարկածների առաջադրումը:

Պատասխանատվությունը

ՆՄԲԿ-ն կնշանակի ավագ կլինիցիստի, որը կստանձնի ընդհանուր պատասխանատվությունը ՀՀԿ-ի համար: ՀՀԿ-ի հիմնադրումը կներառի երեք փուլ: Առաջին փուլում կնշակվի համակարգչային ծրագիր, կկազմվի և կփորձարկվի հիվանդի վիճակի հսկողության համար նախատեսված հարցաշարը, ինչպես նաև՝ կնշակվեն աշխատանքային կանոնակարգեր, որոնցով կառաջնորդվի ՀՀԿ-ի գործունեությունը: Ծրագրի առաջին փուլը կվերահսկվի ԱԾՀԿ-ի և ՆՄԲԿ-ի անձնակազմերից բաղկացած հանձնախմբի կողմից և կտևի մինչև 2001թ. սեպտեմբերի 30-ը: Երկրորդ փուլը՝ երեք ամիս տևողությամբ, սկզբնական շրջանն է, որի ընթացքում ՀՀԿ են ընդունվելու միայն նոր հիվանդներ, ովքեր պետք է ենթարկվեն սրտի վիրահատության: Երրորդ փուլը կտևի մոտավորապես երկու տարի, որի ընթացքում ՆՄԲԿ-ում վիրահատված բոլոր հիվանդները կհրավիրվեն ՆՄԲԿ: ՆՄԲԿ-ը կստանձնի ծրագրի պատասխանատվությունը երկրորդ և երրորդ փուլերի ընթացքում, սակայն անհրաժեշտության դեպքում ԱԾՀԿ-ն նույնպես կտրամադրի տեխնիկական օժանդակություն: ԱԾՀԿ/ՆՄԲԿ-ի հանձնախումբը կհսկի ծրագրի իրականացումը դրա ողջ տևողության ընթացքում: ԱԾՀԿ-ի աշխատակիցներից մեկը ՆՄԲԿ-ի բժիշկներից մեկի հետ մեկտեղ պատասխանատվություն կկրեն տվյալների հավաստիությունը ստուգող փոքրածավալ հետազոտության համար:

Ծրագրի արդյունքը

ՀՀԿ-ն կնշակի արձանագրություններ՝ հավաքված տվյալների ընթացիկ ամփոփման և տեղեկություններ ստանալու նպատակով: ՆՄԲԿ-ում աշխատող ցանկացած սրտաբան կստանա այն հիվանդների ցուցակը, ովքեր ՀՀԿ-ի հարցաշարը լրացնելիս նշել են, որ ունեն սրտաբանի օգնության կարիք: Համաձայն այդ ցուցակի, սրտաբանը կձեռնարկի միջոցառումներ: Պարբերաբար՝ յուրաքանչյուր շաբաթը կամ ամիսը մեկ անգամ, կամփոփվեն հիվանդի առողջական վիճակի միտումներն արտացոլող տվյալները՝ պարզորոշ զեկույցների կամ գրաֆիկների ձևով: Վերոհիշյալ փոքրածավալ հետազոտության արդյունքները կամփոփվեն համապատասխան զեկույցում:

Ժամանակացույցը

Ձեկույցը ներկայացնում է երկու տարի և երեք ամիս տևողությամբ ժամանակացույց, որի ընթացքում կհիմնադրվի ՀՀԿ և այդտեղ կընդգրկվեն բոլոր այն հիվանդները, ովքեր երբևէ վիրահատվել են ՆՄԲԿ-ում: Նախատեսվում է, որ ծրագիրը կսկսվի 2001 թ. հոկտեմբերի 31-ին և կավարտվի 2003 թ. դեկտեմբերի 31-ին, երբ կենտրոնը կունենա ժամանակակից

հագեցվածություն և կգործի իր ողջ հզորությամբ: Ծրագրի ավարտից հետո ՀՀԿ-ն կֆինանսավորվի ՆՄԲԿ-ի գործող բյուջեի հաշվին կամ ՆՄԲԿ-ը կգտնի դրա ֆինանսավորման այլ աղբյուրներ: Տվյալների ճշտմանն ուղղված փոքրածավալ հետազոտությունը կիրականացվի 2001թ. հոկտեմբեր-նոյեմբեր ամիսների ընթացքում:

Գնահատումը

Ծրագիրը վերահսկող ԱՅԾԿ/ՆՄԲԿ-ի հանձնախումբը կմշակի և կիրականացնի ծրագրի գնահատումը: Գնահատումը կարող է անդրադառնալ հետևյալ հարցերին. «Արդյո՞ք ծրագիրն իրականացվել է նախատեսված պլանի համաձայն», «Որո՞նք են ծրագրի ներդրումները», «Որքանո՞վ են օգտակար ծրագրի արդյունքները», «Որո՞նք են ծրագրի շարունակելիությունն ապահովող տարբերակները», «Ինչպիսի՞ միջոցառումներ կամ փոփոխություններ տեղի ունեցան ՆՄԲԿ-ի բժշկական գործունեության մեջ ՀՀԿ-ի կողմից հավաքված տեղեկությունների հիման վրա»: Տվյալների ճշտմանն ուղղված փոքրածավալ հետազոտության արդյունքների գործնական օգտակարության աստիճանը կծառայի որպես դրա արդյունավետության գնահատման չափ:

2.6 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 4. Մարկետինգի պլանի մշակում ու իրականացում ՆՄԲԿ-ում

Նպատակը

Մանրակրկիտ պլանավորված և օգտավետ մարկետինգի միջոցառումների իրականացումը չափազանց կարևոր է բարձրացնելու համար ՆՄԲԿ-ի ճանաչումն ինչպես Հայաստանում, այնպես էլ՝ հարևան երկրներում: ՆՄԲԿ-ում տրամադրվող ծառայությունների վերաբերյալ դրական կարծիքի ստեղծումը կգրավի ավելի շատ թվով վճարունակ հիվանդների՝ դրանով իսկ օգնելով ՆՄԲԿ-ին իրականացնել երկու կարևոր նպատակ. ունենալ բավարար ինքնաֆինանսավորման աղբյուրներ և բուժօնություն տրամադրել կարիքավոր հայ հիվանդներին՝ անկախ նրանց վճարունակության աստիճանից:

Նկարագրությունը

Ի նկատի ունենալով «Նորք Մարաշ բժշկական կենտրոնում մարկետինգի նկատառումների վերաբերյալ զեկույցում» (հետագայում՝ Ձեկույց) արված առաջարկությունները, իրականացման են ենթակա հետևյալ ձեռնարկումները: Աշխատանքի կընդունվի մարկետինգի հարցերով օգնական (ՀԱՀ-ի Գործարարության և կառավարման դպրոցի 2-րդ կուրսի ուսանող), որը կաշխատի կես դրույթաչափ զբաղվածությամբ՝ ՆՄԲԿ-ում մարկետինգի նախաձեռնությունների և աշխատանքների իրականացման ուղղությամբ: Մարկետինգի օգնականը պաշտոնապես կլինի ՀԱՀ-ի Գործարարության ուսումնասիրությունների և զարգացման կենտրոնի (ԳՈՒԶԿ) աշխատակիցը, սակայն նրա առօրյա աշխատանքը կվերահսկվի ՆՄԲԿ-ի որևէ աշխատակցի կողմից: Ավելի ստույգ, մարկետինգի օգնականը կաշխատի Կարինե Սարգսյանի հետ, որը ներկայումս զբաղեցնում է միջազգային կապերի մասնագետի պաշտոնը ՆՄԲԿ-ում: Մարկետինգի օգնականը կստանա տեխնիկական օժանդակություն Դր. Ջուդի Նյուտոնի կողմից, որը մարկետինգի մասնագետ է և աշխատում է որպես ՀԱՀ-ի Գործարարության և կառավարման դպրոցի ղեկավար: Մարկետինգի միջոցառումների իրականացման ուղեցույց կծառայի վերոհիշյալ Ձեկույցը: Մարկետինգի օգնականը նախ և առաջ իր ջանքերը կուղղի Ձեկույցում առաջարկված փոքր և միջին ծավալի ծրագրերի իրականացմանը (այն է՝ հիվանդանոցի առաքելության ու կազմակերպչական կառուցվածքի սահմանում, սպասարկվողների/ ուղեգրող բժիշկների վերաբերյալ տվյալների բազայի ստեղծում, տարածաշրջանի սրտաբանների համար նախատեսված վերապատրաստման ծրագրերի, կոնֆերանսների և սեմինարների կազմակերպում, ՆՄԲԿ-ի զովագրում սպասարկվողների վկայությունների միջոցով, «տաք

գիծ» հեռախոսային կապի հիմնում՝ առողջական հարցերի լուսաբանման նպատակով, հարցումների անցկացում հիվանդների և անձնակազմի շրջանում՝ ցանկալի փոփոխությունների մասին կարծիքներ ստանալու ակնկալիքով, առողջական հարցերին նվիրված բրոշյուրների շարքի հրատարակում ու տարածում): Աշխատանքներ կտարվեն՝ գտնելու օգտավետ ուղիներ՝ մեծածավալ ծրագրերի (առողջապահական և տեղեկատվական քարոզարշավներ) իրականացման համար: Հատուկ ուշադրության կարժանանա Վրաստանում և Ռուսաստանի Դաշնությունում ծավալվելիք մարկետինգը, որի ընթացքում ձեռք կբերվեն տեղեկություններ այդ երկրներին բնորոշ կարիքների մասին և մարկետինգի միջոցառումները կուղղվեն այդ կարիքների բավարարմանը: Բացի մարկետինգի հարցերով օգնականից, ՀԱՅ-ի այլ ուսանողներ (Հանրային առողջապահության կամ Գործարարության և կառավարման դպրոցներից) ևս կմասնակցեն այս ծրագրի աշխատանքներին՝ ըստ անհրաժեշտության:

Պատասխանատվությունը

Մարկետինգի ծրագրի կոորդինացումը կիրականացնեն ԱԾՅԶԿ-ը, ԳՈւԶԿ-ը և ՆՄԲԿ-ը: Այս երեք կազմակերպությունները՝ ԳՈւԶԿ-ի ղեկավարությամբ, կհամագործակցեն միմյանց հետ՝ ՆՄԲԿ-ում մարկետինգն իրականացնող համապատասխան թեկնածու գտնելու ուղղությամբ: ԳՈւԶԿ-ը կցուցաբերի ակտիվ տեխնիկական աջակցություն այդ մասնագետին: ՆՄԲԿ-ը կապահովի մարկետինգի մասնագետի աշխատատեղը, սերտորեն կաշխատի նրա հետ մարկետինգի միջոցառումների իրականացման ուղղությամբ և կտրամադրի նրան լիակատար վարչարարական աջակցություն: Չնայած այն փաստին, որ մարկետինգի օգնականը կլինի ԳՈւԶԿ-ի աշխատակիցը, ՆՄԲԿ-ի ղեկավարության ներկայացուցիչը կվերահսկի նրա առօրյա աշխատանքները:

Ծրագրի արդյունքը

Այս ծրագրի արդյունքները կլինեն մարկետինգի նախաձեռնությունները, որոնք մշակվել և իրականացվել են վերոհիշյալ պլանին համապատասխան:

Ժամանակացույցը

ԳՈւԶԿ-ը կնախաձեռնի այս ծրագրի սկզբնական պլանավորումը (մարկետինգի մասնագետի ընտրությունը և մարկետինգի պլանի մշակումը) 2001 թ. աշնանը: Մարկետինգի հարցերով օգնականը կսկսի իր աշխատանքը 2002 թ. սկզբին: Նրա աշխատանքային պայմանագրի սկզբնական տևողությունը կլինի տասներկու ամիս՝ հնարավոր երկարացումով անհրաժեշտության դեպքում:

Գնահատումը

ՀԱՅ/ՆՄԲԿ-ի մարկետինգի թիմի յուրաքանչյուր նախաձեռնություն կգնահատվի՝ դրա ներդրման չափը որոշելու նպատակով: Այս գնահատումների (հեռախոսային հարցումների, կարծիքների հարցումների և այլ միջոցներով) արդյունքները, ինչպես նաև՝ Հայաստանից և արտասահմանից ՆՄԲԿ ուղեգրված այն հիվանդների թիվը, որոնց ուղեգրումը կարելի է ուղղակիորեն վերագրել մարկետինգին, հիմք կծառայեն այս ծրագրի արդյունավետության գնահատման համար:

2.7 Առաջարկվող ծրագիր թիվ 5. Գործարարության բարելավում ՆՄԲԿ-ում

Նպատակը

«ՆՄԲԿ-ում գործարարության հարցերն արժանող զեկույցում» (հետագայում՝ Ձեկույց) նշված է, որ հաշվապահական և կառավարման տեղեկատվական համակարգերի թուլությունը ՆՄԲԿ-ի ներկայիս ֆինանսական դժվարությունների հիմնական պատճառներից մեկն է:

Ավելին, այս համակարգերի թուլության պատճառով ՆՄԲԿ-ի ղեկավարներն ի վիճակի չեն հարկ եղած պահին ստանալ ճիշտ տեղեկություններ՝ պլանավորում կատարելու համար: Գույքի հսկողության, հիվանդների հսկման և հաշվապահական հաշվառման լավ մշակված համակարգերի ներդրումը կհեշտացնի այն տեղեկությունների հավաքումը, որ անհրաժեշտ են գործարարության մեջ փոփոխություններ մտցնելու վերաբերյալ: Ձեկույցի հանձնարարականների իրականացման համար: Այս համակարգերի ներմուծումը ոչ միայն կթեթևացնի ՆՄԲԿ-ի առօրյա հաշվապահական աշխատանքները և կնպաստի ֆինանսական գործարքների և գույքի հաշվառման վիճակի մասին տեղեկությունների մատչելիությանը, այլև կօժանդակի վարչական տվյալների հավաքման և վերլուծման հմտությունների ձևավորմանը՝ ՆՄԲԿ-ում՝ հնարավոր դարձնելով վերջինիս անցումն անօգտավետ սովետական տիպի հիվանդանոցից դեպի որակյալ բժշկական ծառայություններ տրամադրող ժամանակակից գործարարության համակարգ:

Նկարագրությունը

Հաշվի առնելով Ձեկույցի արդյունքներն ու առաջարկությունները, կիրականցվեն հետևյալ միջոցառումները: ՀԱՅ-ի Գործարարության և կառավարման դպրոցի շրջանավարտներից մեկը կնշանակվի ֆինանսական հարցերով խորհրդական (ՖԽ) ՆՄԲԿ-ում և կաշխատի այնտեղ մասնակի զբաղվածությամբ: ՖԽ-ն՝ սերտորեն համագործակցելով ՆՄԲԿ-ի վարչական և կլինիկական գծով գործընկերների հետ, պատասխանատու կլինի այն գործելակարգերի և ուղեցույցների մշակման համար, որոնցով կառաջնորդվի ՆՄԲԿ-ն՝ գույքի հսկողության համակարգ, համակարգչային հաշվապահական ծրագիր և հիվանդների հսկողության համակարգ հիմնելու ժամանակ: ՖԽ-ն սերտորեն կհամագործակցի և կստանա տեխնիկական աջակցություն ՀԱՅ-ի Գործարարության ուսումնասիրության և զարգացման կենտրոնի կողմից:

Պատասխանատվությունը

ԱԾՀԶԿ-ը, ԳՈւԶԿ-ը և ՆՄԲԿ-ը կիրականացնեն գործարարության ծրագրի համատեղ կոորդինացիան և կգտնեն համապատասխան թեկնածու՝ ՖԽ-ի պաշտոնը զբաղեցնելու համար: ՆՄԲԿ-ի վարչական և հաշվապահական բաժինները սերտորեն կհամագործակցեն ՖԽ-ի հետ՝ տրամադրելով նրան լիարժեք վարչական աջակցություն և ապահովելով բարյացակամ աշխատանքային մթնոլորտ նրա համար: Չնայած այն փաստին, որ ՖԽ-ն կլինի ՀԱՅ-ի աշխատակիցը, ՆՄԲԿ-ի վարչական ղեկավարներից մեկը կվերահսկի նրա առօրյա աշխատանքը: ԳՈւԶԿ-ը կտրամադրի տեխնիկական աջակցություն ՖԽ-ին:

Ծրագրի արդյունքները

Այս ծրագրի արդյունքները կլինեն. 1) գույքի, հիվանդների և հաշվապահական հաշվառման համակարգերի հիմնումը և 2) այդ համակարգերն աշխատեցնելու համար անհրաժեշտ վերապատրաստում ստացած անձնակազմը:

Ժամանակացույցը

ԱՐԾԿ-ը, ԳՈւԶԿ-ը և ՆՄԲԿ-ը ներկայումս համագործակցում են՝ ՖԽ-ի պաշտոնի համար համապատասխան անձ ընտրելու և աշխատանքի ընդունելու ուղղությամբ, որը դեռևս կաշխատի ներքին կարգով՝ մինչև կհայթհայթվեն ծրագրի համար նախատեսված միջոցները: Նախատեսվում է, որ ՖԽ-ն կսկսի իր աշխատանքը ՆՄԲԿ-ում 2001 թ. օգոստոսի 1-ից և կաշխատի շաբաթական երկու օր: Սույն զեկույց-առաջարկը միջոցներ է փնտրում ՖԽ-ին աշխատավարձ տալու համար, որն աշխատելու է շաբաթական մինչև երկու օր՝ տասներկու ամսվա ընթացքում, սկսած 2001 թ. սեպտեմբերի 1-ից:

ՀՆԾ-ի ժամանակացույց՝ փուլ 2

Ծրագիր / նկարագրություն	2001թ.						2002											
	Հունիս	Օգոստ	Սեպտ.	Հոկտ.	Նոյեմ.	Դեկտ.	հունվ.	Փետր.	Մարտ	Ապրիլ	Մայիս	Հունիս	Հուլիս	Օգոստ	Սեպտ.	Հոկտ.	Նոյեմ.	Դեկտ.
<u>Ենթածրագիր Ա - Կլիմայական կառավարման համակարգի զարգացում ՆՄԲԿ-ում</u>																		
Մասնագետի հրավիրում																		
Ձեկույցի ներկայացում																		
<u>Ենթածրագիր Բ - Վարչական կառավարման համակարգի զարգացում ՆՄԲԿ-ում</u>																		
Մասնագետի հրավիրում																		
Ձեկույցի ներկայացում																		
<u>Ենթածրագիր 1 – Վերապատրաստման ծրագիր ԱՊՀ երկրների սրտաբանների համար</u>																		
4-ամսյա վերապատրաստում ՆՄԲԿ-ում՝ 6 սրտաբանի համար (3 անգամ՝ 2 սրտաբան)																		
<u>Ենթածրագիր 2 – Որակի ապահովում. բուժօգնության և կառավարման բարելավում ՆՄԲԿ-ում</u>																		
Որակի 2 խմբակների հիմնադրում ՆՄԲԿ-ում, աշխատանքային ասպարեզների ընտրություն																		
Ընտրված 2 ասպարեզների համար փաստաթղթերի մշակում ըստ JCAHO-ի պահանջների																		
Ընտրված 2 ասպարեզներում որակի հսկման ցուցանիշների և համակարգերի մշակում																		
Որակի հսկման համակարգերի կիրառում ընտրված ցուցանիշների համար																		
Որակի հսկման առաջին արդյունքների ներկայացում զեկուցագրի ձևով																		
Ըստ JCAHO-ի պահանջների փաստաթղթերի մշակում 2 այլ ասպարեզների համար																		
<u>Ծրագիր 3 – Վիրաբուժական հիվանդների հետազա հսկողության գործընթացի հիմնում ՆՄԲԿ-ում</u>																		
Համակարգչի տեղադրում, համակարգչային ծրագրի մշակում, հսկման հարցաթերթիկի կազմում, ՀՀԿ-ի կանոնակարգի մշակում																		
Փոքրածավալ հետազոտություն Երևանում բնակվող ընտրված հիվանդների շրջանում																		
Նոր վիրաբուժական հիվանդների ներգրավում հսկման գործընթացի մեջ																		
Բոլոր վիրաբուժական հիվանդների աստիճանական ներգրավում՝ սկսած 1999-ից																		

Ծրագիր / նկարագրություն	2001թ.						2002												
	Քուլիս	Օգոստ	Սեպտ.	Հոկտ.	Նոյեմ.	Դեկտ.	հունվ.	Փետր.	Մարտ	Ապրիլ	Մայիս	Հունիս	Հուլիս	Օգոստ	Սեպտ.	Հոկտ.	Նոյեմ.	Դեկտ.	
<u>Ծրագիր 4 – Մարկետինգի պլանի մշակում և իրականացում ՆՄԲԿ-ում</u>																			
Մարկետինգի ծրագրի նախնական պլանավորում																			
Մարկետինգի գծով օգնականի ընդունում																			
Մարկետինգի փոքր և միջին ծավալի միջոցառումների իրականացում																			
Մարկետինգի միջին- և մեծածավալ միջոցառումների իրականացում																			
<u>Ծրագիր 5 - Գործարարության բարելավում ՆՄԲԿ-ում</u>																			
Ֆինանսական խորհրդականի ընդունում, համակարգչի տրամադրում և համակարգչային ծրագրերի ներդրում գույքի, հիվանդների և հաշվապահական հաշվառման համար																			
Տվյալների հավաքման համակարգի մշակում, աշխատակիցների ուսուցում																			
Գույքի, հիվանդների և հաշվապահական հաշվառման համակարգերի ներդրում																			
Աշխատանք սահմանային գների համակարգի ներդրման ուղղությամբ																			