Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
Медицина және денсаулық сақтау факультеті
Эпидемиология, биостатистика және дәлелді медицина кафедрасы

ДӘРІС 8

Денсаулық сақтау ұйымындағы цифрлық коммуникация: пациентпен, медицина қызметкерлерімен және халықпен өзара әрекеттесу

Пән: Денсаулық сақтаудағы ақпараттық технологиялар

Лектор:
Абдрахманова Зинат Батырхановна
Эпидемиология, биостатистика және дәлелді медицина кафедрасының доценті
Медицина және денсаулық сақтау факультеті, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті

Алматы, 2026

Сабақтың мақсаты және күтілетін нәтижелер

МАҚСАТЫ

Денсаулық сақтаудағы цифрлық коммуникация арналарын, оның этикалық және құқықтық қағидаттарын, кәсіби цифрлық этикетті және халыққа арналған денсаулық туралы хабарламаларды әзірлеу тәсілдерін меңгерту.

Күтілетін нәтижелер: сабақ соңында білім алушы...

1. цифрлық коммуникация деңгейлері мен арналарын жіктейді;
2. пациентпен цифрлық қарым-қатынастың құпиялылық және этика қағидаттарын қолданады;
3. әріптестермен құрылымдалған коммуникация (SBAR) жүргізеді;
4. дағдарыс және тәуекел жағдайындағы коммуникация қағидаттарын (CERC) түсіндіреді;
5. халыққа арналған денсаулық туралы цифрлық хабарлама әзірлейді және инфодемияға қарсы тәсілдерді атайды.

Цифрлық коммуникация деңгейлері мен арналары

Медицина қызметкері ↔ пациент

Пациент порталы, мобильді қосымша, SMS-еске салғыштар, бейнекеңес, ресми чат-боттар.

Медицина қызметкерлері арасында

Электрондық жолдамалар, МАЖ ішіндегі хабарламалар, телеконсультациялар, корпоративтік пошта.

Ұйым ↔ халық

Ресми сайт, әлеуметтік желілер, ақпараттық науқандар, ашық дашбордтар, БАҚ.

Арнаны таңдау: хабарламаның шұғылдығына, құпиялылық деңгейіне және мақсатты аудиторияның цифрлық мүмкіндіктеріне байланысты.

Пациентпен цифрлық коммуникация

Мүмкіндіктері

- Онлайн жазылу және қабылдау туралы еске салу
- Вакцинация мен скрининг туралы хабарламалар
- Талдау нәтижелерін порталда көру
- Созылмалы ауруы бар пациенттерді қашықтан бақылау
- Дәрі қабылдауға бейілділікті (адгеренттілік) арттыру

Құпиялылық және этика

- Дербес медициналық деректерді жеке мессенджерлер арқылы жібермеу — тек ресми, қорғалған арналар
- Пациенттің келісімін алу, оның таңдаған арнасын құрметтеу
- Пациентті сәйкестендіру (кіммен сөйлесіп тұрғаныңызды тексеру)
- Қарапайым, түсінікті тіл; медициналық терминдерді түсіндіру
- Барлық маңызды коммуникацияны МАЖ-де құжаттау

Әріптестермен құрылымдалған коммуникация: SBAR әдісі

Кезең	Мазмұны	Мысал (электрондық жолдама / хабарлама)
S — Situation (Жағдай)	Не болып жатыр?	«58 жастағы пациент, АҚҚ 3 өлшемде 170/105 мм с.б.»
B — Background (Анамнез)	Маңызды фондық ақпарат	«2 типті ҚД, 5 жыл; метформин қабылдайды; темекі шегеді»
A — Assessment (Бағалау)	Сіздің қорытындыңыз	«Бақыланбайтын АГ, нысана мүшелердің зақымдануы болуы мүмкін»
R — Recommendation (Ұсыныс)	Не қажет?	«Кардиолог консультациясы 2 апта ішінде, ЭхоКГ»

> *SBAR ақпаратты толық әрі қысқа жеткізуге, маңызды деректердің жоғалуын азайтуға және пациент қауіпсіздігін арттыруға көмектеседі.*

Кәсіби цифрлық этикет

- **Электрондық хат құрылымы:** нақты тақырып жолы, сәлемдесу, қысқа әрі нақты мазмұн, қажетті әрекет, қолтаңба (аты-жөні, лауазымы, байланыс).
- **Жауап беру мерзімі:** ұйымда белгіленген уақыт; шұғыл мәселелер үшін — телефон немесе жеке байланыс.
- **Кәсіби шекаралар:** пациенттермен жеке әлеуметтік желі арқылы қарым-қатынастан аулақ болу; жұмыс және жеке аккаунттарды бөлу.
- **Әлеуметтік желідегі мінез-құлық:** пациенттердің фотосуреттері мен клиникалық жағдайларын келісімсіз жарияламау (иесіздендірілген түрде де абай болу).
- **Бейнекеңес:** тыныш, жеке орын, бейтарап фон, камераға қарау, техникалық дайындық.

Халықпен коммуникация: дағдарыс және тәуекел коммуникациясы (CERC, CDC)

Бірінші болу

Дағдарыста ақпарат жылдам таралады; бірінші ресми дереккөз сенім қалыптастырады.

Дұрыс болу

Дәлдік сенімділікті арттырады: не белгілі, не белгісіз және не істеліп жатқанын айту.

Сенімді болу

Шыншылдық пен ашықтық дағдарыс кезінде де сақталуы тиіс.

Эмпатия таныту

Адамдардың уайымы мен қиындығын мойындау.

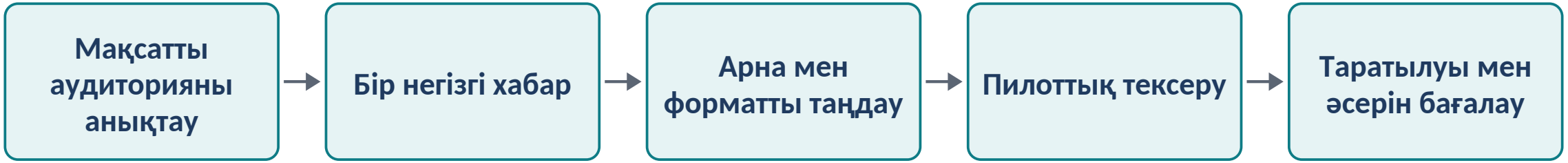
Әрекетке ынталандыру

Адамдарға нақты, орындалатын іс-әрекет ұсыну — бақылау сезімін береді.

Құрмет көрсету

Аудиторияны құрметтеу ынтымақтастық пен сенімді күшейтеді.

Денсаулық туралы цифрлық хабарламаны әзірлеу



- **Қарапайым тіл:** қысқа сөйлемдер, күнделікті сөздер, терминдерсіз; денсаулық сауаттылығы төмен адамдарға да түсінікті.
- **Әрекетке шақыру:** «Скринингке бүгін жазылыңыз — емханаңызға қоңырау шалыңыз немесе мобильді қосымшаны пайдаланыңыз».
- **Визуалды элементтер:** пиктограммалар, инфографика, қысқа бейнелер.
- **Мәдени және тілдік бейімдеу:** қазақ және орыс тілдерінде; жас ерекшеліктерін ескеру; көру/есту қабілеті шектеулі адамдарға қолжетімділік.

Инфодемия және жалған ақпаратқа қарсы тұру

Инфодемия дегеніміз не?

- Індет кезінде цифрлық және физикалық ортада тым көп ақпараттың, соның ішінде жалған немесе жаңылыстыратын ақпараттың таралуы (ДДСҰ)
- Салдары: шатасушылық, тәуекелді мінез-құлық, денсаулық сақтау жүйесіне сенімсіздік
- Мысалдар: вакцинаға қарсы аңыздар, «ғажайып» емдеу әдістері

Қарсы тұру тәсілдері

- **Prebunking:** жалған ақпараттың әдістері туралы алдын ала ескерту
- **Фактчекинг** және ресми дереккөздерге сілтеме
- Әлеуметтік желілерді мониторингтеу (social listening)
- Сенімді тұлғалар мен қоғамдастық көшбасшыларын тарту
- Халықтың денсаулық және цифрлық сауаттылығын арттыру

Қорытынды, бақылау сұрақтары және әдебиеттер

Негізгі тұжырымдар

- Цифрлық коммуникация үш деңгейде жүреді: пациентпен, әріптестермен және халықпен.
- Пациентпен коммуникацияда құпиялылық пен ресми арналарды пайдалану — негізгі талап.
- SBAR әріптестер арасындағы ақпарат алмасуды құрылымдап, қауіпсіздікті арттырады.
- Халыққа арналған хабарлама — қарапайым, нақты, әрекетке шақыратын және мәдени бейімделген.

Бақылау сұрақтары

1. Цифрлық коммуникацияның қандай арналарын білесіз? Олардың артықшылықтары мен тәуекелдері?
2. SBAR әдісінің кезеңдерін мысалмен түсіндіріңіз.
3. CERC-тің алты қағидатын атаңыз.
4. Инфодемия деген не және оған қалай қарсы тұруға болады?

Ұсынылатын әдебиеттер: 1. CDC. Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) Manual. https://emergency.cdc.gov/cerc/ 2. WHO. Managing the COVID-19 infodemic. https://www.who.int/ 3. WHO guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening. Geneva: WHO, 2019.