

«УТВЕРЖДЕН»  
Главный врач  
ГКП на ПХВ «Городская детская  
стоматологическая поликлиника»  
№\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2017 года

**Стратегический план**  
**ГКП на ПХВ «Городская детская стоматологическая поликлиника»**  

---

**на 2017-2021 годы**

## **1.1 Миссия**

Городской детской стоматологической поликлиники заключается в укреплении здоровья детского населения г.Актобе и области, профилактике стоматологических заболеваний, обеспечении доступа к качественному оказанию квалифицированной стоматологической помощи, продвижении искусства и науки гигиены полости рта.

Мы представляем весь спектр стоматологических услуг для детей и стремимся быть на шаг впереди!

Здоровая улыбка Вашего малыша - наша основная задача!

## **1.2 Видение**

Стать центром стоматологии в Актыобинской области, соответствующим стандартам оказания стоматологической помощи на основе постоянного развития и улучшения качества услуг.

**Цель:** укрепления стоматологического здоровья детского населения Актыобинской области путем поддержания высокого охвата лечебно-профилактическими мероприятиями организованного детского населения улучшение здоровья детского населения.

## **1.3 Ценности / этические принципы**

1. Компетентность;
2. Ответственность;
3. Пациентоориентированность;
4. Коллегиальность;

### **Задачи:**

1. Создание условия для обеспечения максимальной доступности бесплатной помощи детям.
2. Снижение распространённости кариеса постоянных зубов в ключевых возрастных группах: 6-8, 9-12 лет.
3. Профессионализм: стремление к непрерывному самообразованию каждого специалиста, направленность лучших знаний, возможностей и опыта во благо пациента на основе постоянного развития;
4. Соблюдение медицинской этики и деонтологии, совершенствование качества оказываемых медицинских услуг

## 2. Анализ текущей ситуации (внешние и внутренние факторы)

### 2.1 Анализ внешней среды:

Стратегия развития Республики Казахстан «Казахстан – 2050» одним из основных принципов социальной политики государство определило здоровье нации как основу успешного будущего страны. В рамках долгосрочной модернизации национальной системы здравоохранения требуется на всей территории страны внедрить единые стандарты качества медицинских услуг, а также совершенствовать материально-техническое оснащение медицинских организаций. В рамках Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан «Денсаулык» на 2016 - 2019 годы предусмотрено повышение эффективности управления человеческими ресурсами в отрасли здравоохранения в направлении модернизации медицинского образования, развитии инноваций и медицинской науки, и развитие общественного здравоохранения как основы охраны здоровья населения в направлении формирования службы общественного здоровья.

Формирование службы общественного здоровья. Укрепление и охрана здоровья детского населения требуют не только развития соответствующих стратегий и мобилизации ресурсов в различных сферах жизнедеятельности, но и создания устойчивой и эффективной основы для обеспечения интеграции деятельности государства, общественности и населения в этом направлении.

Основные функции СОЗ:

- 1) повышение информированности населения и его вовлечение в мероприятия по профилактике и снижению вредного воздействия различных факторов окружающей среды, нездорового питания;
- 2) обеспечение эпидемиологического мониторинга за инфекционными и основными неинфекционными заболеваниями, в том числе нарушениями психического здоровья и травматизмом;
- 2) обеспечение контроля за соблюдением законодательства и других правовых норм в области охраны здоровья;

Одной из целей СОЗ станет повышение информированности населения за свое здоровье на основе рационализации питания и стимулирования здорового образа жизни, развития санитарной и физической культуры. Это будет обеспечено мероприятиями по информированию и просвещению граждан, расширению их возможностей в вопросах укрепления персонального здоровья, общественного здоровья, пропаганде правильного питания.

Для этого в СОЗ будут внедряться инновационные технологии социального маркетинга на основе научно-обоснованных разработок в области психологии и экономики, с вовлечением средств массовой информации. Дальнейшее развитие предусматривает углубление мер, направленных на развитие универсальной, интегрированной, социально ориентированной, доступной и качественной медицинской помощи на первичном звене. Приоритетом работы будет оставаться укрепление здоровья матери и ребенка.

Социальные факторы, такие как демографическая ситуация, уровень доходов населения, культурные нормы, прогноз занятости населения. Экономические факторы, такие как уровень налогообложения, экономический рост или спад, стабильность денежной единицы.

Технологические факторы такие как, появление новых технологий и аппаратуры и медицинской техники, внедрение новых материалов, снижение энергозатрат.

Политические факторы такие как, законодательная база, политическая стабильность, антимонопольное регулирование.

Большое воздействие на деятельность медицинских производителей оказывают неконтролируемые факторы- опережающий рост средних издержек медицины по сравнению с этим ростом в других сферах экономики, монополизм клиник и фармацевтических фирм, система высшего и среднего медицинского образования.

1. На первом месте стоит задача и решение вопроса по выбору и закупу медицинского оборудования, отвечающего требованиям сегодняшнего времени. **Обучение, повышение квалификации** – метод, являющийся ключевым фактором мотивации и повышения производительности труда. Так, за 2017 год прошли обучение 18 человек, из них врачи - 9, СМР – 6, прочие – 2. Оплата за обучение может проводиться как поликлиникой, так и за счет самого сотрудника.
  
2. Следующий фактор, который решающим образом влияет на развитие медицинской организации — это рынок труда. Профессиональная подготовка работников должна отвечать требованиям рынка предоставляемых услуг, За 2017 год прошли обучение 18 человек, из них врачи - 9, СМР – 6, прочие – 2 повысили свои квалификации,

### Анализ конкурентной среды.

| Виды и уровни Управления                                     | Некоторые условия и возможные мероприятия  |
|--|--|
| Уровень пациента   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- право свободного выбора врача;</li> <li>- обеспечение свободного доступа родителей детей в медицинское учреждение;</li> <li>- ГОБМП;</li> <li>- Защита соблюдения прав и безопасность пациентов;</li> <li>- система контроля качества медицинской помощи</li> </ul> |
| Врачебный уровень  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-сертифицированная врачебная деятельность;</li> <li>-внедрение стандартизации медицинской деятельности;</li> <li>-Соблюдение профессиональных этических норм.</li> <li>-Право на повышение квалификации.</li> </ul>   |
| Уровень медицинского учреждения                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества стратегических управленческих решений;</li> </ul>  |
| Административно-управленческие и организационные мероприятия | <ul style="list-style-type: none"> <li>● монополизация предоставления медицинской помощи;</li> </ul>   |

## 2.2 Внешние факторы:

По данным ВОЗ здоровье человека на 50% зависит от образа жизни (социально-экономические факторы, уровень образованности родителей и самих подростков, ведение здорового образа жизни и другие); до 20% уровень здоровья зависит от состояния окружающей среды.

Фтор - очень ценное вещество для построения хороших зубов. Оно должно быть в составе питьевой воды и питания рациона детей в период формирования постоянных зубов.

В тех странах, где фтор содержится в воде, зубы разрушаются гораздо меньше. Во многих странах фтор добавляют в воду. Норма содержания фтора в воде составляет 1 мг на 1 литр воды.

В настоящее время в составе воды Актюбинской области содержание фтора составляет 0,4-0,6 мг/л, что в свою очередь отражается на высоком уровне поражаемости кариесом зубов.

А также в настоящее время причинами низкого уровня здоровья детского населения стоматологическими заболеваниями являются недостаточная информированность детского населения в вопросах ведения здорового образа жизни и профилактики заболеваний, здорового питания.

Кроме того, на состояние санитарно-эпидемиологической ситуации могут влиять следующие внешние факторы:

## 2.2 АНАЛИЗ ФАКТОРОВ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ОКРУЖЕНИЯ

Анализ количества услугополучателей, пациентов, так как прикрепленного населения к поликлинике нет, и возраст составляет дети и подростки до 18 лет. На конец 2017 года наблюдается тенденция увеличения посещения детского населения города и области для получения гарантированного объема медицинской помощи, за счет повышения уровня компетенции врачей, закупок современного оборудования, а также предоставляемых услуг на платной основе.

Структура обслуживаемого населения г.Актобе

| № | Население | Дети   | Подростки |
|---|-----------|--------|-----------|
| 1 | 132509    | 119115 | 13394     |
|   |           |        |           |

Также стоит отметить оснащение филиала поликлиники, где оказывается полноценная квалифицированная медицинская помощь детскому населению для лечения терапевтического и хирургической стоматологии.

Сравнительный анализ обращаемости в поликлинику за медицинской помощью

| № | Наименование | 2016   | 2017   |
|---|--------------|--------|--------|
| 1 | Посещение    | 110688 | 113025 |
|   |              |        |        |

Также большую роль играет информативность и информированность родителей пациента об оказываемых услугах.

- утвержденные в тарификаторе медицинских услуг;
- качество лечения, диагностики, отсутствие жалоб со стороны родителей пациентов.

- использования производственных мощностей –использование аппаратуры и оборудования, отсутствие простоя.
- выгодное местонахождение поликлиники.

## **2.3 АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ**

Реализация стратегического плана развития направлена на достижение миссии, обеспечение квалифицированными специалистами, повышение плановой санации полости рта у детей, качественное оказание стоматологической помощи, улучшение материально-технических ресурсов поликлиники.

ГКП «Городская детская стоматологическая поликлиника» на ПХВ является единственной стоматологической поликлиникой, которая оказывает стоматологическую помощь. Основным предметом деятельности поликлиники является оказание стоматологической помощи детскому населению города и области по гарантированному объему бесплатной медицинской помощи от 0 до 18 лет, и платные услуги взрослому населению. Стратегический план развития стоматологической службы городской детской стоматологической поликлиники на 2017-2021 годы разработан в целях реализации Государственной программы развития здравоохранения «Денсаулык» на 2016-2019 годы, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и направлены меры по принятию мер по развитию стоматологической службы.

Стоматология – это отрасль медицины, которая занимается профилактикой, диагностикой и лечением острых и хронических заболеваний полости рта подрастающего поколения нашей страны.

Городская детская стоматологическая поликлиника –единственная поликлиника в Актюбинской области, оказывающий полный спектр стоматологических услуг включает в себя оказание терапевтической, хирургической, ортодонтической помощи, детскому населению, направленных на качественное и безопасное лечение пациента.

Проблемы медико-демографической ситуации. Для современного обеспечения воспроизводства трудового потенциала необходимо осуществлять повышение квалификации работников с учётом усилить работу по профессиональной ориентации. Кроме того, необходимо создание условий для удовлетворение социально-экономических потребностей населения, повышение доступности получения стоматологической помощи, роста материального благосостояние народа.

Сегодня Казахстан ввела независимую аккредитацию. В перспективе государственная аттестация должна быть замещена процедурой независимой национальной аккредитации, которая проводится профессиональными неправительственными коммерческими организациями, аккредитованными агентствами.

В Послании Президента Республики Казахстан – Лидера Нации Н.А.Назарбаева представлен план реализации Стратегии «Казахстан – 2050» по вхождению Казахстана в число 30 развитых стран мира. Сегодня Казахстан по экономическим социальным показателям является одним из лидеров среди стран постсоветского пространства.

ГКП «Городская детская стоматологическая поликлиника» на ПХВ расположена по адресу: Актюбинская область, г.Актобе, ул. Есет батыра, 83, на первом этаже пятиэтажного кирпичного здания с общей площадью 785,1 кв., полезной площадью 550,8 кв. и хозяйственным двором 4400 кв. и филиал по улице Асау барак №39А

Штатная единица поликлиники составляет – 142,5

врачи – стоматологи - 27,7

Зубные врачи -24,75

Медсестры – 39,25

Зубные техники – 2,0

Младший персонал -21,5

Прочий немедицинский персонал – 28,0

Численность работников поликлиники составляет 127 человек

Поликлиника оказывает стоматологическую помощь детскому населению. Результаты деятельности поликлиники определяются в тарифах на медицинские услуги согласно приказа №725 от 16.09.2015 «Об утверждении тарифов на медицинские услуги в рамках ГОБМП». Оценивается в качественных и количественных показателях работы поликлиники. Основными направлениями являются профилактика стоматологических заболеваний и качественное лечение возникших стоматологических патологий. Условия и внутренний потенциал поликлиники на сегодняшний день позволяет осуществлять доступную и качественную стоматологическую помощь населению К рискам плана необходимо отнести невозможность 100% охвата детского населения профилактическими осмотрами.

### **В поликлинике функционирует 3 отделения**

- **поликлиническое**
- **профилактическое**
- **платное**

Поликлиническое отделение – включает в себя все виды стоматологической помощи (терапевтическая, хирургическая и ортодонтическая помощь) детям непосредственно в поликлинике по обращаемости.

Один врач –стоматолога принимает участие в работе приписной и призывной комиссии при областном военном комиссариате.

В поликлинике и филиале по Асау барак 39, п. Заречном имеются: 3 – хирургический кабинет на 8 рабочих мест, 2 - смотровых кабинета для первичных пациентов на 4 рабочих мест, 5 – терапевтических кабинетов на 18 рабочих мест, ортодонтический кабинет на 4 рабочих места, зуботехническая лаборатория для изготовления ортодонтических аппаратов и детских зубных протезов, 2 рентген кабинета, 2 физиотерапевтических кабинетов, 2 кабинета центральная стерилизационная и автоклавная.

**Профилактическое отделение-** выполняют весь объем лечебной помощи непосредственно в организованных коллективах общеобразовательных школ города №№23,26,27,31,39, 40,45,51,55, Средняя школа п.Новый имеются стоматологические кабинеты, которые, проводят весь комплекс профилактических мероприятий, направленных

на снижение распространения кариеса зубов и заболеваний слизистой оболочки полости рта и пародонта.

Кариозная болезнь является самым распространенным заболеванием среди детского населения. По данным ВОЗ заболеваемость кариесом зубов составляет 99 - 100 %. В структуре стоматологических заболеваний одно из ведущих мест занимают гнойно-воспалительные заболевания твердых тканей зубов. Эти заболевания нередко являются причинами потери зубов, в том числе у лиц молодого возраста, которые приводят к изменениям в жевательном аппарате, нарушениям деятельности органов пищеварительной системы, эстетики лица, речи. В результате потребность населения в стоматологической помощи возрастает. Главным направлением работы стоматологической поликлиники является повышение качества и доступности стоматологической помощи детскому населению. И если в городе эта задача успешно решается в силу концентрации в филиала и наличие стоматологических кабинетов в общеобразовательных школах, имеющих современную материально-техническую базу, квалифицированный медицинский персонал, владеющий новейшими технологиями и методиками диагностики, лечения и профилактики стоматологических заболеваний, то в сельской местности проблема качества и доступности сохраняет свою актуальность.

В целях своевременного выявления стоматологических заболеваний в Актюбинской области детям сельских районов выезжает выездная бригада.

Доступность медицинской помощи определяется объективными факторами: экономическими возможностями государства и возможностями конкретного человека.

Повышение доступности медицинской помощи зависит от улучшения экономического состояния страны. Расходование средств в государстве на оказание медицинской помощи должно быть эффективным, справедливым, профессиональным и гарантировать возможность получения качественной медицинской помощи.

Стандартизация медицинской помощи является необходимым условием ее доступности. В стандарты оказания медицинской помощи включены те необходимые действия врача и использование препаратов, оборудования, которые необходимы для оптимального оказания медицинской помощи. В основном это минимальные требования, так как с повышением требований может снизиться ее доступность.

Особенностью стоматологических заболеваний у детей Актюбинской области является высокая распространенность и интенсивность поражения зубочелюстной системы, и одновременное развитие нескольких самостоятельных видов патологий: кариес зубов, заболевания пародонта и зубочелюстных аномалий. Заболевания зубов часто является причиной заболевания почек, сердца и суставов.

Наиболее распространенными стоматологическими заболеваниями у детей являются кариес зубов.

С каждым годом интенсивность и распространенность кариеса у детей увеличивается.

**Интенсивность кариеса** – это степень поражения зубов кариесом. На сегодня у городских детей интенсивность поражения высокая и составляет в среднем от 2 - 6 и выше зубов: в частности в 7 лет у подавляющего большинства школьников поражено до 6 зубов, в 12 лет до 3 зубов, в 15 лет до 2 зубов.

**Распространенность кариеса** – это показатель, определяющий отношение числа детей, имеющих кариес к общему числу детского населения, который составляет по г.Актобе 90% всего детского населения. В разрезе возрастных категорий: в 7 – 8 лет самая большая степень распространенности кариеса – до 88 %, в 10 - 12 лет – до 73 % детей поражено кариесом, в 14 - 15 лет – до 51%. То есть практически во всех возрастных категориях отмечается высокая пораженность кариесом.



Такая ситуация приводит к раннему удалению постоянных и молочных зубов и как следствие к раннему протезированию челюсти во избежание формирования аномалий челюстно – лицевой области.

Также причинами низкого уровня здоровья являются недостаточная информированность, грамотность и мотивация населения в вопросах ведения здорового образа жизни и профилактики болезней, сохранение неблагоприятных условий окружающей среды, водопотребления и питания, социально-экономическое неблагополучие социально уязвимых категорий населения. Кроме того, сохраняется слабая профилактическая активность системы здравоохранения, то есть ориентация на лечение болезней, а не на их предупреждение.

Городской детской стоматологической поликлинике был приобретен передвижной стоматологический комплекс на базе автомобиля МАЗ «Стомкар», на одно кресло. Комплекс оснащен современным стоматологическим оборудованием, необходимым для проведения диагностики и оказания терапевтической и хирургической стоматологической помощи детям сельских районов Актыбинской области. Выезд специализированной бригады в населенные пункты области, расположенные вдали от стоматологических поликлиник и районных больниц, имеющих стоматологические кабинеты, проводятся в соответствии с утвержденным графиком. У стоматологов поликлиники появилась возможность оказывать качественную стоматологическую помощь детскому населению, которое в силу определенных причин не может посетить стоматологическую поликлинику. Всем первичным пациентам обязательно проводится стоматологический осмотр с целью выявления заболевания полости рта затем осуществляется лечение стоматологических заболеваний по принципу максимальной санации полости рта в одно посещение.

Несмотря на наличие в городе Актобе медицинского ВУЗа - ЗКГМА им. М. Оспанова и 2 медицинских СУЗа, в организации отмечается дефицит медицинских кадров по врачам-стоматологам детским. Но основными проблемами являются не высокий уровень квалификации работающих и только устроившихся молодых специалистов, а также текучесть кадров оказывающих стоматологическую помощь.

Помимо этого отсутствуют мотивационные стимулы к работе и недостаточная социальная защищенность работников здравоохранения. Уровень оплаты труда медицинских работников остается низким, а также отсутствует дифференцированный подход к оплате труда, основанный на конечных результатах работы.

На уровень показателей, отражающих состояние здоровья детского населения, оказывают влияние следующие внешние и внутренние факторы.

### **Внутренние факторы:**

Недостаточное внедрение новых методов и протоколов диагностики, лечения.

Большая текучесть медицинских кадров;

**Наиболее распространенные факторы внутренней среды являются:** -

Недостаточная эффективность проводимых профилактических осмотров и ранней диагностики;

- недостаточная эффективность проводимых профилактических мероприятий последующей санации полости рта;

- недостаточное внедрение новых методов и протоколов диагностики, лечение заболеваний,

- недостаточность преемственности с другими ведомствами;

- загруженность медицинских кадров;

- дефицит кадров;

На состояние санитарно-эпидемиологической ситуации и эффективности деятельности службы оказывают влияние следующие внутренние факторы: недостаточная роль службы в общественном здравоохранении, в том числе по профилактике и снижению заболеваемости инфекционными заболеваниями; несовершенная нормативная правовая база органов и организации службы, низкий уровень ее гармонизации с международными стандартами; недостаточная эффективность и оперативность проводимых лабораторных исследований организациями службы; низкий уровень внедрения в деятельность организаций санитарно-эпидемиологической службы, проводящих лабораторные исследования современных инновационных методов работы; недостаточный уровень внедрения системы прогнозирования, оценки управления рисками в части оптимизации и сокращения проверок субъектов частного предпринимательства;

## **Повышение эффективности медицинской организации**

### **Анализ основных проблем**

Анализ результатов деятельности поликлиники за последние годы выявил ряд проблем, которые требуют решения с целью повышения эффективности функционирования поликлиники с учетом определенных приоритетов развития.

Согласно данным ВОЗ по уровню интенсивности кариеса зубов у детей от 6 до 12 лет детей Актюбинской области относится к зоне с высоким уровнем заболеваемости. По распространенности кариеса – также – к зоне с высоким уровнем заболеваний. Прогнозируемой проблемой является зубочелюстные аномалии, заболевания пародонта, которые предстоит на данном этапе изучить, а в перспективе решать.

Ежегодно увеличивается рождаемость детей с врожденными расщелинами верхней губы и неба.

Однако это проблема имеет не только медицинский, но и социальный аспект, как для самого ребенка, так и для родителей.

На сегодняшний день сохраняется недостаточный уровень информационно-коммуникационной инфраструктуры в медицинской организации, низкий уровень компьютерной грамотности среди медицинских работников, отсутствие автоматизации лечебно-профилактического процесса.

Проблемными остаются вопросы, связанные с недостаточным уровнем материально-технического обеспечения медицинской организации.

Поликлиника располагается в нетиповой, приспособленном здании. имеется, ,

- дефицит кабинетов;
- очень низкая заработная плата;
- нет стимулирования и дифференцированной оплаты труда специалистов;
- текучесть кадров;

Для решения

- Привлечение молодых специалистов, создание возможностей для карьерного роста;
- Формирование у населения приверженности к здоровому образу жизни;
- Оказание качественной медицинской помощи в соответствии с порядками и протоколами ведения стоматологических пациентов;
- Неукоснительное соблюдение медицинской этики и деонтологии;

Для повышения эффективности деятельности медицинской организации планируется:

- Обучение перспективных медицинских работников новой технологии;
- Строительства нового здания для поликлиники и филиала;

## 2.4 SWOT – анализ

Настоящий Стратегический план направлен на использование возможностей влияние внешних факторов, а также принятия мер по минимизации и нейтрализации рисков по противодействию внешним факторам. Результаты SWOT –анализа внутренних возможностей показывают наличие сильных сторон, являющихся, по сути, угрозами для деятельности.

|                            | <b>Сильные стороны</b>   | <b>Слабые стороны</b>   |
|----------------------------|--|---|
| <b>Клиенты</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Квалификационные кадры врачей-стоматологов;</li> <li>2. Организация стоматологических услуг в поликлинике;</li> <li>3. Достаточно хороший уровень обслуживания.</li> <li>4. Выгодное расположение заведения.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дефицит врачей-стоматологов детских;</li> <li>2.Наблюдается текучесть кадров;</li> <li>3. Низкий уровень заработных плат у персонала</li> </ol>   |
| <b>Процессы</b>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.оказание медицинской помощи по ГОБМП;</li> <li>2.Качественные стоматологические услуги</li> <li>3.Регулярное обновление оборудования за счет платных услуг.</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значительная нагрузка на одного специалиста</li> <li>2. Несвоевременное обращение пациентов в поликлинику;</li> </ol>   |
| <b>Обучение и развитие</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.обучение и владение врачей новым методам по лечению зубов;</li> <li>2. обучение новым технологиям средний медперсонал;</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Непредоставляется возможность обучение специалистов зарубежном;</li> </ol>   |
| <b>Финансы</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возможен безналичный расчёт</li> <li>2. Заработная плата выдаётся в установленный срок.</li> <li>3. устойчивый экономический рост на протяжении последних лет</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Низкая добавленная стоимость на медицинские услуги</li> <li>2. Низкий уровень заработных плат у персонала</li> <li>3. высокий уровень затрат;</li> <li>4. недостаточный уровень материального и морального стимулирования,</li> </ol> |
|                            | <b>Возможности</b>   | <b>Угрозы</b>   |
| <b>Клиенты</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Достаточно хорошее качество обслуживания и широкий ассортимент стоматологических услуг;</li> <li>2. Возможность введения новых услуг.</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Высокая потребность в специалистах-детских стоматологов</li> </ol>  |

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
|                     |   | 2. На введения новых услуг необходимо дополнительное финансирование   |
| Процессы            | 1. повышение конкурентоспособности стоматологической организации;<br>2. Оказание качественных медицинских услуг;  | 1. появление новых конкурентов из числа частных клиник  |
| Обучение и развитие | 1. Обучение сотрудников за счет государственных программ  | 1. Отток квалифицированного персонала в частные клиники;  |
| Финансы             | 1. Устойчивое и своевременное финансирование из государственного бюджета<br>2. Ориентация на ресурсосбережение;<br>3. Налаженные контакты с покупателями, поставщиками;<br>4. Отсутствие перебоев с финансированием предприятия | 1. Высокая потребность в специалистах-детских стоматологов<br>2. Увеличение тарифов на коммунальные услуги;<br>3. Невысокая система оплаты труда;<br>4. Отсутствие дифференцированной оплаты для сотрудников для мотивации; |

Таблица 1 - Матрица SWOT – анализа

| Вероятность использования возможностей | Влияние возможностей  |  |  |
|--|---|--|--|
|  | Сильное (С)   | Умеренное (У)                                | Малое (М)  |
| Высокая (В)                            | Качество предоставляемых услуг                                      | Широкий ассортимент услуг                    | Использование современных технологий   |
| Средняя (С)                            | Наличие собственных денежных средств                                | Обучение за счет государственных программ    | Привлечение иностранных специалистов высшего уровня для обучения кадров на местах; |
| Низкая (Н)                             | Совместная работа с кафедрой и консультация профессорами пациентов; | Приобретение стоматологического оборудования | Программа стимулирования и дифференцированная оплата труда                         |

Таблица 2 - Матрица угроз

| Вероятность реализации угроз | Влияние угроз                          |   |                                    |
|------------------------------|--|---|------------------------------------|
|                              | Критическое (К)                        | Тяжелое (Т)   | Легкое (Л)                         |
| Высокая (В)                  | 1. высокая потребность в специалистах- | появление новых конкурентов из числа частных клиник | Необходимо расширять спектр услуг; |

|             |                                       |   |   |
|-------------|---------------------------------------|---|---|
|             | детских стоматологов                  |   |   |
| Средняя (С) | отставание от мировых достижений;     | Высокая потребность в специалистах-детских стоматологов | Отсутствие дифференцированной оплаты для сотрудников для мотивации; |
| Низкая (Н)  | Потеря квалифицированно го персонала; | Невысокая система оплаты труда;                         | увеличение тарифов на коммунальные услуги;                          |

Таблица 3 - Итоговый SWOT – анализ

|                    | Описание   | СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ   |  | СЛАБЫЕ СТОРОНЫ   |  |
|--------------------|--|---|--|--|--|
|                    |  |   |  |  |  |
| <b>ВОЗМОЖНОСТИ</b> | Обучение за счет государственных программ и зарубежном         | Повышение уровня квалификации кадров; Кадровый состав, готовый к обучению;                          |  | Обучение за рубежом персонала Финансирование не позволяет обучение за рубежом; |  |
|                    | Обучение за счет государственных программ                      | Обучаемость персонала;  |  | Финансирование на командировочные расходы                                      |  |
|                    | Возможность введения новых услуг                               | Введение новых услуг лечение заболеваний;   |  | Финансирование, т.к. затраты большие   |  |
|                    | Повышение конкурентоспособности стоматологической организации; | Появляются частные детские клиники, не смотря на отток кадров специалисты квалифицированные;        |  | Но все могут воспользоваться услугой, т.к. цены очень высокие;                 |  |
| <b>УГРОЗЫ</b>      | Высокая потребность в специалистах-детских стоматологов        | Выпускники медицинских университетов после окончания учебы устраиваются на работу в частные клиники |  | Материальное стимулирование персонала; Невысокая система оплаты труда;         |  |
|                    | Потеря квалифицированного персонала;                           | Отток медицинских специалистов в частные клиники  |  | Отсутствие дифференцированной оплаты для сотрудников для мотивации персонала;  |  |
|                    | Невысокая система оплаты труда;                                | В частных клиниках заработная плата высокая   |  | Повышение заработную плату   |  |
|                    | Рост цен поставщиков оборудования и расходных материалов       | Наблюдается рост цен на стоматологические материалы;  |  | Макроэкономические потрясения (инфляция, кризисы)                              |  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  |   |   |
|  | Увеличение тарифов на коммунальные услуги; | Ежегодно повышается тарифы на коммунальные услуги | Макроэкономические потрясения (инфляция, кризисы) |

## 2.5 Анализ управление рисками

### Управление рисками

Организацией проводится работа по совершенствованию работающего процесса сообщения о медицинских ошибках через предоставление Отчетов об инцидентах, которая достигается путем создания доверительных отношений между всеми сотрудниками, уменьшения боязни сотрудников сообщать о случившихся инцидентах.

### Анализ управления рисками

| Наименование возможного риска                 | Цель, на которую может повлиять данный риск | Возможные последствия в случае неприятия мер по управлению рисками | Запланированные мероприятия по управлению рисками   | Фактическое исполнение мероприятий по управлению рисками   | Причины неисполнения |
|---|---|--|---|--|----------------------|
| 1   | 2   | 3  | 4   | 5  | 6                    |
| Возникновение внутрибольничной инфекции (ВБИ) | - На показатель качества;<br>- На репутацию | 1. Осложнение при проведения лечения пациентов                     | 1. Комплексные мероприятия по профилактике ВБИ<br>2. В случае возникновения, мероприятия, направленные на источник инфекции, - выявление, изоляция и санация. | 1. Создана комиссия инфекционного контроля, действующая согласно Типовому положению о комиссии инфекционного контроля медицинских организаций;<br>2. Разработана Программа работы по организации и проведению инфекционного контроля |                      |
| «Текучесть» медицинских кадров                | Имидж поликлиники                           | Нагрузка на специалистов, конфликты, снижение имиджа               | Совершенствование системы оплаты труда.   | ежедневно  |                      |

|  |  |   |  |                   |  |
|--|--|---|--|-------------------|--|
|  |  |   |  |                   |  |
| Низкая солидарная ответственность родителей за здоровье своих детей. | Увеличение стоматологических заболеваний | Увеличение стоматологических заболеваний                                | Активная пропаганда ведения здорового образа жизни с Центром ЗОЖ   | Выступление в СМИ |  |
| Риск вероятности дефицита финансовых средств                         | Финансовая стабильность                  | Задержка выплат, снижение текущих затрат на повышение материальной базы | Спектр оказываемых услуг и др.)<br>Увеличение объема услуг оказываемых в рамках ГОБМП и на платной основе  | Ежедневно         |  |
| Непредвиденные потери, возникающие вследствие инфляции               | Финансовая стабильность                  | Задержка выплат, снижение текущих затрат на повышение материальной базы | Увеличение объема государственного заказа, продвижение платных медицинских услуг Подготовка специалистов высокого уровня в области здравоохранения | Ежедневно         |  |

Ежегодно составляется план мероприятий по проведению санитарно-эпидемиологического контроля за ВБИ, разработана программа инфекционного контроля. В каждом кабинете имеются инструкции по профилактике заражения вирусного гепатита. Ежеквартально проводится самоконтроль лабораторно-инструментальных исследований. Все результаты за 2017 год отрицательные.

Разработана программа обращения с отходами, который предусматривает состав образующихся отходов по классам, порядок сбора медицинских отходов, применяемые способы обеззараживания и удаления отходов, схема обращения с отходами, гигиеническое обучение персонала правилам эпидемической безопасности при обращении с отходами. За 2017 год было одна плановая проверка по соблюдению сандезрежима, сделаны следующие замечания:

- Промаркировать КБСУ

- Решить вопрос со специализированной организацией на техническое обслуживание систем вентиляции и кондиционирование воздуха.  
Все замечания устранены.

Проведена работа по ежемесячному мониторингу по качеству заполнения медицинской документации. Осуществляется контроль соблюдения стандартов лечения и сандезрежиму. Специалист по кадрам проводит мониторинг по кадровому составу, повышению уровня квалификации кадров, сертификата специалиста;

## План по управлению рисками

| <b>Внутренние риски</b>   |  |
|---|--|
| <b>Риски, связанные с управленческой и финансовой деятельностью</b> |  |
| <b>Риски</b>  | <b>Пути устранения</b>   |
| Риск вероятности дефицита финансовых средств                        | - Развитие новых направлений деятельности поликлиники расширение спектра оказываемых услуг и др.)<br>- Увеличение объема услуг оказываемых в рамках ГОБМП и на платной основе<br>Создание профессиональной команды |
| <b>Риски, связанные с основной деятельностью организации</b>        |  |
| <b>Риски</b>  | <b>Пути устранения</b>   |
| <b>Врачебная ошибка</b>   | Постоянное совершенствование квалификационной подготовки специалистов;<br>Участие в мастер-классах, конференциях, семинарах;<br>Совершенствование деятельности Служба поддержки пациентов и внутреннего контроля;  |
| <b>Возникновение внутрибольничной инфекции (ВБИ)</b>                | Комплексные мероприятия по профилактике ВБИ.<br>В случае возникновения, мероприятия, направленные на источник инфекции, - выявление, изоляция и санация.   |
| <b>Риски, связанные с человеческими ресурсами</b>                   |  |
| <b>Риски</b>  | <b>Пути устранения</b>   |
| <b>Текущность кадров</b>  | Разработка дифференцированной оплаты труда;<br>Финансирование дополнительное;  |
| <b>Внешние риски</b>  |  |
| <b>Экономические риски</b>  |  |
| <b>Риски</b>  | <b>Пути устранения</b>   |



|  |  |
|--|--|
| Непредвиденные потери, возникающие вследствие инфляции | Увеличение объема государственного заказа, продвижение платных медицинских услуг |
|--|--|

### **ЧАСТЬ 3. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ, ЦЕЛИ И ЦЕЛЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ**

Основной целью Стратегического плана ГКП «Городская детская стоматологическая поликлиника» на ПХВ является повышение уровня здоровья детского населения путем оказания качественной медицинской помощи, расширение перечня оказываемых стоматологических услуг, совершенствования материально-технической базы для внедрения современных и эффективных методов диагностики, лечения и профилактики стоматологических заболеваний, а также подготовка медицинских кадров.

Для выполнения этой цели предлагается внедрение современных принципов корпоративного управления, обеспечить применение медицинских технологии, что позволяет улучшить диагностические и лечебные возможности по оказанию стоматологической помощи детскому населению и расширить возможности оказания платных услуг.

Для достижения реализации данного проекта основными задачами являются:

- Приобретение стоматологического оборудования с мощной комплектацией;
- Приобретение рентгеновского аппарата нового поколения;
- Расширение спектра стоматологических услуг;
- Выполнение текущего ремонта;

В Конституции РК определено «Граждане Республики Казахстана имеют право на охрану здоровья, вправе получать гарантированный объем медицинской помощи, установленный законом. Получение платной медицинской помощи в государственных и частных лечебных учреждениях, а также у лиц занимающихся частной медицинской практикой, производится на основаниях и в порядке, установленных законом».

На основании проведенного анализа работы ГКП «Городская детская стоматологическая поликлиника» на ПХВ определены стратегические направления, цели и задачи деятельности, целевые индикаторы на 2017-2021гг., включающие 3 стратегических направления: *Улучшение доступности качественных медицинских услуг, развитие кадрового потенциала, финансовый устойчивости поликлиники.*

#### **1. Улучшение доступности качественных медицинских услуг**

Цель 1: Создание пациент-ориентированной системы оказания медицинской помощи.

В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 10 индикаторов наблюдается достижение 10 индикаторов, не достигнут – 1 индикатор.

#### **Индикаторы**

| <b>№ п/п</b> | <b>Наименование</b>                                    | <b>План на 2017 год</b> | <b>Факт за 2017 год</b> | <b>Факт за 2016 год</b> | <b>Сведения о достижении</b> |
|--------------|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1</b>     | <i>Удовлетворенность пациентов</i>                     | <i>88%</i>              | <i>90 %</i>             | <i>91%</i>              | <i>Достиг</i>                |
| <b>2</b>     | <i>Показатели ВБИ</i>                                  | <i>Стремится к 0</i>    | <i>0</i>                | <i>0</i>                | <i>Достиг</i>                |
| <b>3</b>     | <i>Доля врачей, имеющих квалификационные категории</i> | <i>Свыше 60%</i>        | <i>18%</i>              | <i>18%</i>              | <i>Не достиг</i>             |

|    |   |               |      |      |           |
|----|---|---------------|------|------|-----------|
| 4  | Доля врачей, прошедших повышение квалификации за последние 5 лет, в том числе по детской стоматологии | 100%          | 0,7% | 0,6% | Достиг    |
| 5  | Доля средних медицинских работников, имеющих квалификационные категории                               | Не менее 50%  | 35%  | 35%  | Не достиг |
| 6  | Количество посещения в день   | 16            | 16   | 16   | Достиг    |
| 7  | Кол-во удаленных шестых зубов, к вылеченным   | 1:2           | 1: 2 | 1: 2 | Достиг    |
| 8  | Количество пломб в день   | Не менее 5    | 5    | 5    | Достиг    |
| 9  | Количество санированных в день  | 1             | 1    | 1    | Достиг    |
| 10 | Удельный вес повторного обращения в течение 1 месяца по поводу одного и того же зуба                  | Стремится к 0 | 0    | 0    | Достиг    |

Причины не достижения:

1. Молодые специалисты, не достигшие стажа до 5 лет;
2. Финансовая проблема, заработная плата низкая для того чтобы оплатить госпошлину;

Цель 2:Повышение эффективности работы поликлиники

В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 3 индикаторов наблюдается достижение 2 индикаторов, не достигнуты – 1 индикатор.

#### Индикаторы

| № п/п | Наименование  | План на 2017 год | Факт за 2017 год | Факт 2016 год | Сведения о достижении |
|-------|---|------------------|------------------|---------------|-----------------------|
| 1     | Уровень компьютеризации рабочих мест                    | 100%             | 100%             | 100%          | Достиг                |
| 2     | Среднее число посещения                                 | Более 16         | 16               | 16            | Достиг                |
| 3     | Средняя длительность ожидания пациента на прием к врачу | Не более 20 мин  | 30               | 40            | Не достиг             |

Причины не достижения: 20 минут для проведения стоматологических манипуляции не достаточно

2. Развитие кадрового потенциала в сфере здравоохранения

Цель 1: Формирование пула из высококвалифицированных кадров, подготовленных по стандартам.

В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 3 индикаторов достигнуты 3 индикаторов, не достигнуты – 0.

**Индикаторы**

| № п/п | Наименование  | План на 2017 год | Факт за 2017 год | Факт за 2016 год | Сведения о достижениях |
|-------|---|------------------|------------------|------------------|------------------------|
| 1     | Количество мастер-классов с привлечением ведущих зарубежных специалистов из клиник ближнего зарубежья | не менее 1       | 2                | 2                | Достиг                 |
| 2     | Доля персонала, прошедшего обучение/переподготовки.   | 100%             | 100%             | 100%             | Достиг                 |
| 3     | Текучесть кадров  | не более 9%      | 8,5%             | 7,9%             | Достиг                 |

**Приложение 1**

**Результаты достижения целевых индикаторов стратегических направлений в соответствии со стратегическим планом\***

**Стратегическое направление 1 (финансы)**

**3.1 Стратегическое направление 1 (финансы)**

тыс.тенге

| Наименование показателей                                      | Код строки | 2016 год         | 2017 год         |
|---|------------|------------------|------------------|
| <b>ДОХОДЫ ВСЕГО, в.т.ч</b>                                    |            | <b>183134,09</b> | <b>188212,27</b> |
| <b>Доход от реализации продукции и оказания услуг, в т.ч.</b> | 010        | <b>174742,03</b> | <b>185999,01</b> |
| а) из республиканского бюджета (КОМУ)                         |            |                  | 150396,19        |
| б) из республиканского бюджета (ОУЗ)                          |            | 145396,2         |                  |
| в) от оказания платных услуг                                  |            | 29345,83         | 35602,82         |
| <b>Прочие доходы</b>  |            | <b>8392,06</b>   | <b>2213,26</b>   |
| а) доходы будущих периодов                                    | 050        | 1134,88          | 1047,58          |
| б) доходы от вклада депозит                                   |            | 1856,87          | 1165,68          |
| в) доходы от безвозмездно полученных ОС                       |            | 5400,31          |                  |
| <b>Расходы всего, в т.ч.</b>                                  |            | <b>192421,33</b> | <b>186603,85</b> |
| <b>1) Затраты основного производства</b>                      |            | <b>169605,70</b> | <b>159756,34</b> |

|  |  |                 |                 |
|--|--|-----------------|-----------------|
| оплата труда работников                              |  | 92602,43        | 87602,49        |
| работа (услуги) полученный от подрядчиков            |  | 6687,88         | 7785,23         |
| командировочные расходы                              |  | 1363,39         | 1863,86         |
| налоги и социальные отчисления                       |  | 11404,2         | 8656,55         |
| страхования  |  | 209,30          | 670,67          |
| услуги связи   |  | 549,7           | 621,7           |
| коммунальные услуги                                  |  | 1112,7          | 1241,29         |
| электроэнергия                                       |  | 853,60          | 897,38          |
| отопление  |  | 1931,0          | 2655,5          |
| аммортизация ОС и НМА                                |  | 14188,72        | 14334,51        |
| резерв по оплате отпусков                            |  | 2824,10         | 2843,82         |
| медикаменты  |  | 27821,8         | 25155,13        |
| Продукты питания                                     |  | 125,6           | 147,0           |
| ГСМ  |  | 768,1           | 735,4           |
| Запасные части                                       |  | 301,9           | 846,1           |
| канц. товары   |  | 919,38          | 1181,3          |
| хоз.товары   |  | 1435,8          | 573,4           |
| Мягкий инвентарь                                     |  |                 | 187,1           |
| Прочие материалы                                     |  | 1354,50         | 1757,91         |
| Информационные услуги                                |  | 179,0           |                 |
| Прочие мед.товары                                    |  | 1905,0          |                 |
| Строительные материалы                               |  | 1067,60         |                 |
| <b>2)Расходы прочего персонала, в т.ч.</b>           |  | <b>6856,07</b>  | <b>9500,83</b>  |
| оплата труда работников                              |  | 6237,27         | 8432,05         |
| налоги и социальные отчисления                       |  | 618,80          | 910,1           |
| резерв по оплате отпусков                            |  |                 | 158,68          |
| <b>3)Административные расходы</b>                    |  | <b>15959,56</b> | <b>17346,68</b> |
| оплата труда работников                              |  | 13794,7         | 14760,76        |
| Прочие запасы  |  | 11,11           |                 |
| налоги и социальные отчисления                       |  | 1315,9          | 1503,68         |
| резерв по оплате отпусков                            |  | 268,60          | 317,6           |
| командировочные расходы                              |  | 424,81          | 448,64          |
| Повышения квалификации                               |  | 144,44          | 316,0           |
| <b>Прибыль (убыток) от продолжаемой деятельности</b> |  | <b>-9287,24</b> | <b>1608,42</b>  |
|  |  |                 |                 |

## Стратегическое направление 1 (финансы)

| № | Наименование целевого индикатора | Ед. измерения | Источник информации | Ответственные     | План на отчетный год | Факт отчетного года (1-й год) | Статус достижения (достиг/не достиг) |
|---|----------------------------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | 2                                | 3             | 4                   | 5                 | 6                    | 7                             | 8                                    |
| 1 | Доля доходов от платных услуг*   | %             | Финансовая          | Главный бухгалтер | не менее 18,9%       | 19,1%                         | Достиг                               |

|   |   |          |  |                              |               |               |                      |
|---|---|----------|--|------------------------------|---------------|---------------|----------------------|
|   |   |          | <i>отчетнос<br/>ть</i>                     |                              |               |               |                      |
| 2 | <i>Рентабельнос<br/>ть активов<br/>(ROA)*</i> | <i>%</i> | <i>Финансова<br/>я<br/>отчетнос<br/>ть</i> | <i>Главный<br/>бухгалтер</i> | <i>0,017%</i> | <i>0,009%</i> | <i>Не<br/>достиг</i> |
| 3 |   |          |  |                              |               |               |                      |

## Стратегическое направление 2 (пациенты)

### Основные показатели влияющие на стратегическое планирование и достижение поставленной цели.

#### Индикаторы

| № | Наименован<br>ие целевого<br>индикатора  | Ед.<br>измерени<br>я | Источни<br>к<br>информа<br>ции                          | Ответств<br>енные          | Факт<br>текущ.<br>года   | План        |             |             |             |      |
|---|--|----------------------|---|----------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|
|   |  |                      |   |                            |                          | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021 |
| 1 | 2  | 3                    | 4   | 5                          | 6                        | 7           | 8           |             |             |      |
| 1 | <i>Удовлетворен<br/>ность<br/>пациентов</i>  | <i>%</i>             | <i>Отчет<br/>от HR-<br/>службы</i>                      | <i>HR-<br/>служба</i>      | <i>88%</i>               | <i>89%</i>  | <i>90%</i>  | <i>92%</i>  | <i>94%</i>  |      |
| 2 | <i>Показатели<br/>ВБИ</i>  | <i>количество</i>    | <i>Данные<br/>СЭС.<br/>Протокол<br/>ы СЭС</i>           | <i>Стат.<br/>отдел</i>     | <i>Стремится<br/>к 0</i> | <i>0</i>    | <i>0</i>    | <i>0</i>    | <i>0</i>    |      |
| 3 | <i>Доля врачей,<br/>имеющих<br/>квалификацио<br/>нные<br/>категории</i>  | <i>%</i>             | <i>Контроль<br/>ный<br/>список<br/>сотрудни<br/>ков</i> | <i>Кадровая<br/>служба</i> | <i>Свыше<br/>60%</i>     | <i>18%</i>  | <i>20%</i>  | <i>22%</i>  | <i>25%</i>  |      |
| 4 | <i>Доля врачей,<br/>прошедших<br/>повышение<br/>квалификации<br/>за последние 5<br/>лет, в том<br/>числе по<br/>детской<br/>стоматологии</i> | <i>%</i>             | <i>Контроль<br/>ный<br/>список<br/>сотрудни<br/>ков</i> | <i>Кадровая<br/>служба</i> | <i>100%</i>              | <i>100%</i> | <i>100%</i> | <i>100%</i> | <i>100%</i> |      |
| 5 | <i>Доля средних<br/>медицинских<br/>работников,<br/>имеющих<br/>квалификацио<br/>нные<br/>категории</i>                                      | <i>%</i>             | <i>Контроль<br/>ный<br/>список<br/>сотрудни<br/>ков</i> | <i>Кадровая<br/>служба</i> | <i>Не менее<br/>50%</i>  | <i>35%</i>  | <i>37%</i>  | <i>40%</i>  | <i>42%</i>  |      |

|    |  |               |                           |                    |                      |      |     |     |     |
|----|--|---------------|---------------------------|--------------------|----------------------|------|-----|-----|-----|
| 6  | Количество посещений в день  | <i>Кол-во</i> | <i>Стат. данные</i>       | <i>Стат. отдел</i> | 16                   | 16   | 17  | 17  | 18  |
| 7  | Кол-во удаленных шестых зубов, к вылеченным  | <i>Кол-во</i> | <i>Стат. данные</i>       | <i>Стат. отдел</i> | 1:2                  | 1: 2 | 1:2 | 1:2 | 1:2 |
| 8  | Количество пломб в день  | <i>Кол-во</i> | <i>Стат. данные</i>       | <i>Стат. отдел</i> | не менее 5           | 5    | 5   | 6   | 7   |
| 9  | Количество санированных в день   | <i>Кол-во</i> | <i>Стат. данные</i>       | <i>Стат. отдел</i> | 1                    | 1    | 2   | 2   | 3   |
| 10 | Удельный вес повторного обращения в течение 1 месяца по поводу одного и того же зуба | <i>Кол-во</i> | <i>Журнал регистрации</i> | <i>Стат. отдел</i> | <i>Стремится к 0</i> | 0    | 0   | 0   | 0   |

### 3.3 Стратегическое направление 3 ( обучение и развитие персонала)

| № | Наименование целевого индикатора  | Ед. измерения | Источник информации | Ответственные | Факт текущего года | План |      |      |      |      |
|---|---|---------------|---------------------|---------------|--------------------|------|------|------|------|------|
|   |   |               |                     |               |                    | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | 2   | 3             | 4                   | 5             | 6                  | 7    | 8    |      |      |      |
| 1 |   |               |                     |               |                    |      |      |      |      |      |
|   | Увеличение категорийности врачей  | Штаты         | АИС СУР             | Отдел кадров  | Свыше 60%          | 18%  | 20%  | 22%  | 25%  |      |
| 2 | Количество мастер-классов с привлечением ведущих зарубежных специалистов из клиник ближнего зарубежья | Кол-во        | Отчет от HR-службы  | HR-служба     | не менее 1         | 1    | 2    | 2    | 2    |      |

|   |   |   |                    |           |             |      |            |  |  |
|---|---|---|--------------------|-----------|-------------|------|------------|--|--|
| 3 | Доля персонала, прошедшего обучение/переподготовку. | % | Отчет от HR-службы | HR-служба | 100%        | 100% | Достижение |  |  |
| 4 | Текущая текучесть кадров                            | % | Отчет от HR-службы | HR-служба | не более 9% | 8,5% | Достижение |  |  |

### 3.4 Стратегическое направление 4 ( внутренние процессы)

| № | Наименование целевого индикатора                                      | Ед. измерения  | Источники информации | Ответственные                | Факт текущего года | План |      |      |      |      |
|---|---|----------------|----------------------|------------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|
|   |   |                |                      |                              |                    | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | 2   | 3              | 4                    | 5                            | 6                  | 7    | 8    |      |      |      |
|   | Целевые индикаторы  |                |                      |                              |                    |      |      |      |      |      |
|   | Открытие стоматологического кабинета в школах                         | Согласно плану | Смета                | Директор школы, главный врач | 1                  | 1    | 1    | 1    | 1    |      |
| 2 | Приобретение автомобиля   | Кол-во         | Смета                | главный врач                 |                    | +    |      |      |      |      |
| 3 | Приобретение визиографа для диагностики стоматологических заболеваний | Кол-во         | Смета                | главный врач                 |                    | +    |      |      |      |      |
| 4 | Приобретение стоматологического оборудования                          | Кол-во         | Смета                | главный врач, бухгалтерия    |                    | +    |      |      |      |      |
|   |   |                |                      |                              |                    |      |      |      |      |      |

### Основные стратегические цели исполнения стратегического плана

Цель №1. Качество медицинских услуг

Цель №2. Доступность широкого спектра медицинских услуг

Цель №3. Высокое качество сервиса

Цель №4. Прибыльность

Цель №1. Качество медицинских услуг

Задачи: 1. Соответствие национальным стандартам качества Внедрение национальных стандартов качества и безопасности медицинской помощи - основа пациент-ориентированной системы;

Применение клинических протоколов по рекомендациям ВОЗ - это гарант соответствия стандартам доказательной медицины;

2. Укомплектованность высококвалифицированными медицинскими кадрами

Планирования потребности в трудовых ресурсах, создание кадрового резерва;

Привлечение, отбор, найм и адаптация персонала. Активный поиск и привлечение высококвалифицированных медицинских

кадров;

Внедрение комплексной системы материальной и нематериальной мотивации сотрудников;

Систематическое обучение персонала

3. Обеспечение контроля системы менеджмента качества Создание и совершенствование службы контроля менеджмента качества

Постоянный внутренний контроль качества в поликлинике.

Цель №2. Доступность широкого спектра медицинских услуг

Задачи: 1 Расширение спектра современных медицинских услуг и внедрение новых методов.

Внедрение современных методов медицинского лечения;

2 Обеспечение конкурентоспособной ценовой политики;

Обеспечение гибкой ценовой политики;

Цель №3. Высокое качество сервиса

Задачи: 1 Обеспечение удовлетворенности клиентов сервисом предоставления услуг;

Обеспечение своевременного и качественного сервиса медицинских услуг;

Позитивное и доброжелательное отношение к пациентам всеми сотрудниками поликлиники;

Комфортная инфраструктура для удобства пациента

; 2 Совершенствование системы постоянного мониторинга состояния пациентов путем динамического наблюдения.

Профилактическая направленность;

Просвещение и пропаганда здорового образа жизни среди пациентов;

Цель №4. Высокая прибыльность

Задачи: 1 Продвижение услуг на рынке оказывающего качественную и доступную медицинскую помощь, профессиональным и заботливым персоналом;

2.Увеличение доходности от платных услуг, ГОБМП.

Обеспечение привлекательности для клиентов Участие в размещении государственного заказа на оказание гарантированного объема бесплатной медицинской помощи в2017г;

#### **ЧАСТЬ 4. НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ И ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

На основании поставленных целей и ожидаемых результатов деятельности ГКП «Городская детская стоматологическая поликлиника» на ПХВ необходимы следующие ресурсы

| №      | Ресурсы 2016                   | Ед.измерения | Факт тек.года 2017 | План (годы) |           |           |           |
|--------|--------------------------------|--------------|--------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
|        |                                |              |                    | 2018        | 2019      | 2020      | 2021      |
| 1      | Финансовые всего, в том числе: | Тыс тенге    | 188212,27          | 209631,12   | 224305,29 | 240006,67 | 256807,13 |
| Цель 1 |                                |              |                    |             |           |           |           |



|                               |                                  |                        |           |           |           |           |           |
|-------------------------------|----------------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1                             | Увеличение доходов организации   | Тыс тенге              | 188212,27 | 209631,12 | 224305,29 | 240006,67 | 256807,13 |
|                               |                                  |                        |           |           |           |           |           |
|                               | Итого:                           |                        | 188212,27 | 209631,12 | 224305,29 | 240006,67 | 256807,13 |
|                               |                                  |                        |           |           |           |           |           |
| 2                             | Человеческие всего, в том числе: |                        |           |           |           |           |           |
| <b>Повышение квалификации</b> |                                  |                        |           |           |           |           |           |
|                               | Количество специалистов          | Количество сотрудников | 18        | 18        | 11        | 10        | 9         |
|                               |                                  |                        |           |           |           |           |           |
|                               | Итого:                           |                        | 18        | 18        | 11        | 10        | 9         |
|                               |                                  |                        |           |           |           |           |           |
| <b>Закупка оборудования</b>   |                                  |                        |           |           |           |           |           |
| :                             |                                  |                        |           |           |           |           |           |
|                               | Приобретение основных средств    | шт                     | 746       | 7976      | 3290      | 3521      | 3769      |
|                               |                                  |                        |           |           |           |           |           |
|                               | Итого                            |                        | 746       | 7976      | 3290      | 3521      | 3769      |

