

Бекітілді  
«Қостанай қаласының №1 емханасы» КМК  
бас дәрігерінің м.а.  
Альмагамбетова Ж.Т.



2017 жыл бойынша  
Қостанай облысы денсаулық сақтау басқармасының  
«Қостанай қаласының №1 емханасы» КМК қызметі туралы есеп

Қостанай қ. 2017 жыл

## **1 БӨЛІМ. КӘСПОРЫН ТУРАЛЫ**

- 1.1. Ұйымның және көрсетілетін медициналық қызметтердің қысқаша сипаттамасы (міндеті, мақсаты, цифрмен берілген есептік жыл)
- 1.2. Даму стратегиясы (стратегиялық мақсаты мен міндеттері)

## **2 БӨЛІМ. КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ (корпоративтік басқару ұйымы үшін)**

- 2.1. Корпоративтік басқару құрылымы, бақылау/директорлар кеңесінің құрамы
- 2.2. Ішкі аудит қызметінің құрылымы мен жұмысы

## **3 БӨЛІМ. КӘСПОРЫННЫҢ БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІГІН БАҒАЛАУ**

- 3.1. Қызметтің түйінді көрсеткіштері (даму жоспары бойынша)
- 3.2. Негізгі медициналық-экономикалық көрсеткіштері.

## **4 БӨЛІМ. ҚАРЖЫ ЕСЕПТЕМЕСІ ЖӘНЕ ҚАРЖЫ ҚАРАЖАТЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ. БЮДЖЕТТІҢ ТАБЫС БӨЛІГІН АРТТЫРУ ТЕТІГІ**

- 4.1. Қаржылық жағдайы туралы есеп (қаржылық-экономикалық көрсеткіштері)
- 4.2. Пайда, шығыс және жиынтық табыс туралы есеп
- 4.3. Негізгі құралдардың пайдалану тиімділігін бағалау
- 4.4. Табыс көлемінде бюджеттен тыс қаражат үлесін арттыру

## **5 БӨЛІМ. ЕМДЕЛУШІЛЕР**

- 5.1. Емделушілерді тарту (тіркеу)
- 5.2. Емделушілердің медициналық ұйым көрсететін қызметтерге қанағаттанушылығы Шағымдармен жұмыс істеу.
- 5.3. Емделушілердің қауіпсіздігі
- 5.4. Емделушілермен жұмыс істегенде тәуекелдерді басқару

## **6 БӨЛІМ. КАДРЛАР. ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ЫНТАЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ДАМУДЫҢ КЕШЕНДІ ЖҮЙЕСІ**

- 6.1. HR-менеджментінің негізгі тиімділік көрсеткіштері: негізгі мамандарды оқыту және қайта даярлау, кадрлар тұрақсыздығы (барлық санаттар бойынша), қызметкерлердің еңбек жағдайларымен қанағаттандырылуы.

## **7 БӨЛІМ. ҰЙЫМНЫҢ РЕСУРСТАРЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ**

- 7.1. Емхнаның, зертханалық қызметтің, бейінді қызметтің аккредиттелінуі (ұлттық, және/немесе халықаралық)
- 7.2. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды басқару.

## **ҚОСЫМШАЛАР**

## 1 БӨЛІМ КӘСПОРЫН ТУРАЛЫ

**1.1** Ұйымның және көрсетілетін медициналық қызметтердің қысқаша сипаттамасы (міндеті, пайымдауы, цифрмен берілетін есептік жыл)

Қостанай қаласының №1 емханасы облыс орталығындағы тіркелген 62753 адамға алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін амбулаториялық-емханалық мекеменің төртеуінің бірі болып, 2001 жылы ұйыдастырылған.

2015 жылы 9 қарашада емхана күрделі жөндеуден өткен бес қабатты типтік ғимаратқа, жалпы ауданы - 9137,9 м<sup>2</sup>, 1 Май 151 Б мекенжайына көшіп орналасты. Енді емхананың барлық қызметтері бір ғимараттың ішінде орналасқан, бұл науқастар мен қызметкерлер үшін өте ыңғайлы. Емхананың қызмет көрсететін аумағы-қаладағы орталық, теміржол вокзалы, Қостанай-2 аудандары және таңдауға құқығы бар басқа да аудандардан тіркелген тұрғындар.

### Емхана мамандары көрсететін медициналық қызметтердің тізімі

- алғашқы медициналық-санитарлық көмек: дәрігерге дейінгі, білікті көмек.
- Диагностика: рентгенологиялық, функциональды, эндоскопиялық, ультрадыбыстық. Зертханалық диагностика: жалпыклиникалық зерттеулер, биохимиялық, серологиялық, цитологиялық тексерулер.
- Ересек тұрғындарға кеңестік-диагностикалық медициналық көмек мына мамандықтар бойынша: акушерлік және гинекология, гастроэнтерология, жұқпалы аурулар, кардиология, невропатология, отоларингология, офтальмология, жалпы терапия, стоматология, травматология және ортопедия, урология, проктология, жалпы хирургия, эндокринология, психиатрия, онкология, маммология, педиатрия, сурдология, балалар кардиологиясы, балалар неврологиясы, балалар офтальмологиясы, балалар хирургиясы, балалар отоларингологиясы.
- Медициналық реабилитология: массаж, физиотерапия.
- Кәсіптік қызметтің сараптамасы, еңбекке уақытша жарамсыздық сараптамасы
- Прекурсорлардың айналымына байланысты қызметтер (прекурсорларды пайдалану, прекурсорларды жою, прекурсорларды сатып алу, прекурсорларды сақтау); Психотроптық заттар айналымына байланысты қызметтер (психотроптық заттарды пайдалану, психотроптық заттарды жою, психотроптық заттарды сатып алу, психотроптық заттарды сақтау); Есірткі заттар айналымына байланысты қызметтер (есірткі заттарды пайдалану, есірткі заттарды жою, есірткі заттарды сатып алу, есірткі заттарды сақтау);

Емхана алғашқы медициналық-санитарлық, білікті және мамандандырылған көмекті Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 28 сәуірдегі №281 «Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсету қағидаларын және Азаматтарды алғашқы медициналық-санитариялық көмек ұйымдарына бекіту қағидаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес көрсетеді.

Емхана кабинеттері Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2017 жылғы 31 мамырдағы №357 «Денсаулық сақтау объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық қағидаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес жабдықталған және құралдандырылған.

2016 жылы бірінші қабатта скринингтік орталық ұйымдастырылды, онда емделушінің тексерілуі бір есік қағидасы бойынша жүргізіледі. Әлеуметтік қызметкерлерге көрсететін қызметтер дамып, олардың көлемі артып келеді.

Емхананың [www.poliklinika1.kz](http://www.poliklinika1.kz), өз сайты қызмет етеді, ол денсаулық сақтау мәселелері бойынша ақпарат беру, соның ішінде халықты санитарлық ағарту шеңберінде, тәулік бойы, Интернет-тіркеу орны арқылы он-лайн тәртіптемесінде қабылдауға алдын ала жазылу, «кері байланысты» іске асыру т.б. үшін жасалған.

Дәрігерге жазылу қолжетімді болуға байланысты және емхананың дәліздерінде халықтың тығыздығы болмау үшін 15 тіркеушімен 4 тіркеу орны жұмыс істейді. Сонымен қатар халықпен жұмыс істеу үшін 2015 жылы 4 қызметкер болуымен 2 Call-орталық ашылды.

Бір Call-орталық стационардан және Жедел жәрдем шақырған емделушілерді ғана қабылдайды (екі қызметкер, екі телефон, балалар мен ересек адамдарға бөлек) Екінші Call-орталық қабылдауға жазылу үшін (екі қызметкері бар). 2016 жылдан бастап келушілерге ыңғайлы болу үшін емхананың бірінші қабатында емханаға келетін адамдарды реттейтін әкімгер жұмыс істейді. Терминал бойынша жұмыс істейтін электронды кезек енгізілді. Электронды стенд (дәрігерлердің қабылдау кестесі) орнатылды. Сонымен, емхананың тіркеу орны келушілермен «бетпе-бет» әдісімен ғана жұмыс істейді.

2011 жылдан бастап емделушілерді қолдау қызметі ашылды: қандай да мәселе немесе сұрақ болмаса да, бәрі де «қазір және осында» қағида бойынша сол жерде шешіледі.

Емхана дәлізінде бірінші қабатында емделушілерді қолдау қызметі ұйымдастырылған, емделуші қолдауға қолжетімді болуы ашық түрде іске асырылған. Емделушілермен сауалнама жүргізу орталығы да ұйымдастырылған.

### **Міндеті**

Біздің халқымыздың денсаулығын қорғау саласындағы инновациялық технологияларға және қызметкерлердің жоғары кәсібилігіне негізделген, халықаралық стандарттарға сай, сапалы және қолжетімді алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсету арқылы мемлекеттік саясатты іске асыру.

### **Пайымдауы**

Біздің емхана - жаңа медициналық және басқарушылық технологияларды әзірлеу және енгізу саласында көшбасшы болуға талаптанған, емделушілер мен қызметкерлер алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін анық түсінген, қарқынды дамып келе жатқан кәсіпорын. Біздің қызметіміз әлемдік медициналық ғылым мен практика жетістіктері мен корпоративтік мәдениет пен этикамен ұштастырылған, қазақстандық денсаулық сақтаудың озық дәстүрлерін сақтауға негізделген.

### **2017 жылы бойынша цифрмен берілген есеп:**

- Емделген пациенттер саны: **5504**
- Өткізілген операциялар саны: **158**
- Ішкі ауру инфекциялар тіркелмеген.
- 7 шеберлік сынып өткізілді, олардың ішінен 2-і - шетел мамандарының қатысуымен, 15 шетел пациент емделді.
- 2017 жылдың аяғына қызметкерлер саны – **345**, олардың ішінен: Медициналық қызметкерлер – 228 (58 дәрігер, 144 ОМҚ, 26 КМҚ) Әкімшілік-басқару қызметкерлері – 75, СШБ –56, басқалары – 19.
- Қызметкерлер тұрақтамауының төмендеуі: 2016 жылы - **6,3% болса**, 2017 жылы- **4,2%.**
- Көрсеткен қызметтен түсім: **41585,749 мың теңге**, жылдық пайда: **118, 0 мың теңге**

### **1.2 Даму стратегиясы (стратегиялық мақсаттар)**

Ұйым 4 стратегиялық бағыт бойынша жұмыс жасайды:

#### **1. Стратегиялық бағыт (қаржы)**

Мақсаты: қызметті тиісті қаржыландыру, кірісін арттыру.

#### **2. Стратегиялық бағыт (емделушілер)**

Мақсаты: емделушілерге бағытталған медициналық көмек көрсету жүйесін жасау

#### **3. Стратегиялық бағыт (кадрлық әлеуетін жоғарлату мен қызметкерлердің дамуы)**

Мақсаты: өндірістік қызметкерлердің тұрақтамауын төмендету, медициналық қызметкерлердің қанағаттанушылық деңгейін жақсарту, біліктілікті жоғарлатқан және қайта даярлаудан өткен қызметкерлер санын, кадр жинақтастыруын арттыру.

#### **4. Стратегиялық бағыт (денсаулық сақтаудың тиімділігін арттыру).**

Мақсаты: медициналық көмек көрсету сапасын арттыру.

## **2 БӨЛІМ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ**

2.1 Корпоративтік басқару құрылымы, бақылау/директорлар кеңесінің құрамы, (корпоративтік басқару ұйымы үшін)

ҚР Денсаулық сақтау Министрлігінің 2015 жылғы 05 шілдедегі №547 және №654 бұйрықтарына сәйкес 2018 жылы Бақылау кеңесін құру жаспарлануда.

Ақпараттық саясат, іскерлік этика кодексі туралы ережелер, коммерциялық және қызметтік құпияны сақтауды қамтамасыз ету туралы нұсқаулық, кадрлық саясат, адами ресурстарды басқару бағдарламасы бар.

2.2. Ішкі аудит қызметінің құрылымы мен жұмысы

Емхана бойынша 05.01. 2015 ж. № 20/1-П бұйрығымен емделушілерді қолдау және ішкі бақылау Қызметі құрылды;

ІБ және ЕҚҚ құрамы:

\* ІБ және ЕҚҚ төрағасы – МҚС БМ;

\* Дәрігер сарапшы;

\* Фармацевт;

\* Дәрігер-эпидемиолог;

\* БАҚ мониторингі бойынша маман.

ІБ және ЕҚҚ құру туралы ақпарат сайтта, жүгірпе жолда, ақпараттық стендтерде, дәліз мониторларында орналастырылып, емделушілер назарына жеткізілді.

Медициналық қызметті көрсету сапасын арттыру мақсатында: сапа бойынша басшылық, медициналық қызметті көрсету сапасын үзіліссіз арттыру және қамтамасыз ету бағдарламасы, медициналық қызметті көрсету сапасын үзіліссіз арттыру және қамтамасыз ету бағдарламасының жылдық жоспары бар.

**ІБ және ЕҚҚ мына әдістемелік жұмыс өткізілді:**

- бөлімше меңгерушілері, дәрігерлер, орта медициналық қызметкерлері «каскад» әдісімен этикалық нормаларды сақтау, тәуекелді басқару, қауіптерді бағалау әдістемелері, қарым-қатынасты басқару, сарапшылық бағалауды өткізу ережелері бойынша оқытылды;

- АМСК жедел жәрдем көрсету үшін орта медициналық қызметкерлерімен семинарлар-тренингтер жүргізіледі.

- құрылымдық бөлімшелердің ішкі индикаторлары құрастырылды;

- үдеріс картасы құрастырылды, құрылымдық бөлімшелердің операциялық рәсім стандарттары, медициналық қызметті көрсету сапасын жақсарту бойынша бағдарламалар жасалды;

Құрылымдық бөлімшелердің ішкі аудит, клиникалық аудит кестелері құрастырылды;

Жаңа ғимаратқа көшкеннен кейін жағдай жақсарғанына байланысты емхананың бірінші қабатында ІБ және ЕҚҚ мамандары емделушілердің қабылдауын өткізіп, сауалнама жүргізу орталығы ұйымдастырылды.

Емделушілердің өтініштерін жинау үшін қосымша жәшіктер қойылды;

Емхана басшылығы жеке мәселелер бойынша қабылдау үшін уақыты белгіленуімен ақпараттық стендтер орнатылды.

Емделушілерге көрсетілетін қызметтер, олардың құқықтары мен міндеттері туралы ақпараттылықты арттыру үшін мониторлар орнатылды.

-Емхана ISO 9001:2015 халықаралық стандартына көшуіне байланысты жаңа нұсқаға көшу жоспары құрастырылып, сапа бойынша Басшылық жандандырылып, 2017 жылы 10 қарашада бекітілді.

**Сараптау жұмысы:**

1.Бөлімше басшылары ай сайын бөлімше дәрігерлерінің медициналық көмек көрсету сапасын бағалау сараптамасын жүргізіп, кейіннен қорытындысын өндірістік кеңестерде талқылап, нәтижелері МҚСБМ жеткізіледі.

2. Бір жыл ішінде 1541 амбулаториялық картаға талдау жасалды, тексерудің орташа баллы 89% құрайды.

Негізгі ескертулер - клиникалық диагноз негіздемесінің болмауы, талдаудың түсіндірілуі, бейінді мамандардың кеңестері болмауы, бірқатар жағдайларда диагностикалық, емдік шараларда

диагностика мен емдеу хаттамаларынан ауытқу орын алады, медициналық құжаттамаларды жүргізу сапасы толық емес.

3. Стационарды алмастыратын көмек бойынша үйде және күндізгі стационарда емделген науқастарға жазылған эпикриздеріне сараптама жүргізіледі, кейіннен оларды СНЭТ порталына енгізеді, Қателер коэффициенті -10,7 жүргізілген аудиттер коэффициенті (ішкі аудит қызметі) = 99,3%

**«Қостанай қаласының №1 емханасы» КМК 2017 жылдың  
клиникалық қызметін бағалау индикаторларының орындалуы бойынша талдау-есеп**

<i>Индикаторлар атауы</i>	<i>Төменгі шектік мәні</i>	<i>Күтілетін нәтиже</i>	<i>2017 жылы қол жеткізген нәтижелер</i>
<i>Емхана құрылымының индикаторлары</i>			
<i>Бекітілген стандарттар сәйкес мед. жабдықтардың болуы</i>	75%	100%	89,25%
<i>Үдеріс индикаторлары</i>			
<i>Бөлімшелердегі АИИ оқиғасы</i>	0%	0%	0%
<i>Медициналық құжаттаманы сапасыз жүргізу және рәсімдеу (әр жағдай үшін)</i>	0%	0%	7%
<i>Шағымды және анамнезді толық толтырмауы</i>	100%	100%	89%
<i>Ұсынымдардың болуы</i>	100%	100%	99%
<i>Көлемінде жүргізілген диагностикалық шаралар</i>	98%	100%	97%
<i>Көлемінде жүргізілген емдік шаралар</i>	100%	100%	100%
<i>Ауруханаға жатқызу негізділігінің болмауы</i>	0%	0%	0%
<i>Тексерусіз жоспарлы науқастарды ауруханаға жатқызу</i>	2%	0%	0%
<i>Операциядан кейінгі асқынудың дамуы (операциядан кейін 3 тәулік)</i>	0%	0%	0%
<i>Нәтиже индикаторлары</i>			
<i>Азаматтардың медициналық көмекті сапасыз көрсету бойынша шағымдануы</i>	0	0	7
<i>Дәлелді шағымдану</i>	0	0	2
<i>Ішінара дәлелдеу</i>	0	0	0
<i>Дәлелсіз</i>	0	0	5

Ауытқулардың негізгі себептері диагностика мен емдеу хаттамасын (ДЕХ) ұстанбауымен байланысты.

Өткен жылда туберкулездің асқынған түрі анықталған жоқ.

2017 жылы зертханалық диагностикалық бөлімшеде сапа индикаторы бойынша ішкі аудит жүргізілді.

2017 жылы дәрілік заттарды және ММБ тиімді пайдалану мониторингін жүргізу мақсатында дәріханалық пунктері мен бөлімшелерде ішкі аудит өтізілді.

**Ішкі аудит барысында мыналар белгіленді:**

Емханадағы дәріханалық пунктері мен бөлімшелерде (кабинеттерде) бас дәрігермен дәрілік заттарды және ММБ есепке алуға жауапты тұлғалар тағайындалған.

Фармацевт айдың 1-не дейін ай сайын дәрілік заттардың пайдаланылуы туралы есеп беріп отырады.

Республикалық бюджет есебінен алынатын дәрілік заттар рецепт бойынша жеке басын куәландыратын құжатты (туу туралы куәлік немесе олардың көшірмелерін) көрсеткен жағдайда жіберіледі.

1. Амбулаториялық-емханалық көмек көрсету үшін ТМККК шеңберіндегі дәрілік заттардың есебі ақшаға шаққанда және есептік көрінісінде, дәрілік заттардың пайдаланылуын автоматтандырылған дәрілік ақпараттық есептеу жүйесінде жүргізіледі.

2. Аға мейірбикелерде дәрі-дәрмектерді есепке алу журналы бар, ол уақтылы және дұрыс толтырылады.

3. Дәрі-дәрмектер мен шығын материалдарын есептен шығару актілері бойынша ай сайын бухгалтерияға есеп беріліп отырады.

4. Тоңазытқыш жабдықтың температуралық режимі мен ауа ылғалдылығының температура журналы уақтылы жүргізіледі және дұрыс толтырылады.

Фармацевтикалық қызметтің ішкі аудит нәтижелері бойынша ескертулер анықталған жоқ.

2017 жылы амбулаториялық хирургия орталығында антибиотиктерді тағайындаудың ішкі аудиті жүргізілді. Амбулаториялық хирургия орталығында антибиотиктердің қолданылуымен операциялар амбулаториялық деңгейде алдын алу мақсатымен жүргізіледі.

Аудиттің мақсаты:

- ХОЖИ жиілігін төмендету;

- Қағидаларға сәйкес клиникалық зерттеулерде тиімділігі дәлелденгендіктен антибиотиктердің пайдаланылуын үйлесімділеу;

- Емделушінің қалыпты микрофлорасына және макроорганизмның қорғау механизмдеріне антибиотиктердің әсерін ең аз мөлшерге төмендету;

- Жағымсыз дәрілік реакциялар даму мүмкіндігін ең аз мөлшерге түсіру;

- Ішкі аудит кезінде антибиотиктерді мөлшерлеу, енгізу жолдары мен уақытының сақталуы анықталды. Антибиотиктер бұлшық етке енгізіледі немесе рег-оз қолданылады.

- Микробқа қарсы препараттың алғашқы мөлшері операцияға дейін кемінде бір сағат бұрын енгізіледі. Профилактикалық антибиотиктерді тиісті пайдалану коэффициенті (міндетті және уақтылы енгізу) -1,0:

#### **Дәрі-дәрмекті қателер «қате дерлік» бойынша оқиғалар туралы есеп**

Стационар ауыстыратын көмек бөлімшесінің аудиті кезінде қателер коэффициенті есептелді.

Дәрі-дәрмектерді тағайындау және беру кезіндегі қателер -0

ДЗ сатып алу кезеңінде қателер жоқ

Дәрі-дәрмектерді тағайындау кезінде қателер жоқ.

ДЗ мөлшері бойынша қателер жоқ.

ДЗ уақтылы енгізу, манипуляцияны орындау кезеңінде қателер жоқ.

2017 жылы ішкі қаржылық аудит өткізілді, бұзушылық анықталған жоқ, қаржылық есептіліктің бұрмалауын болдырмау үшін бухгалтерлік есептілікті унемі бақылап отыру екендігі ұсынылды. Ай сайын КЖНЫК электрондық базасында көрсеткіштер аудиті жүргізіледі, КЖНЫК комиссиясының жұмыс нәтижесі бойынша учаскелік қызметтің, МПСКБ ынталандыру бөлігін беру туралы шешім қабылданады.

Дәрігер эпидемиолог ай сайын барлық бөлімшелердің санитарлық эпидемиологиялық жағдайына ішкі аудит жүргізеді. Осы жылдың ішінде 26 тексеру жүргізілді. Анықталған бұзушылық: тексеру кезінде бактерицидтік сәулелендіргіш уақытын есепке алу және №1,2 ОДО жалпы жуу журналдары толтырылмаған. Эпидембұзушылық жоқ.

### **3 БӨЛІМ. КӘСІПОРЫННЫҢ БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІГІН БАҒАЛАУ**

#### **3.1. Қызметтің түйінді көрсеткіштері (даму жоспары бойынша)**

1 мақсат: Халықаралық стандарттар бойынша ғылыми-білім беру қызметіне дайындалған жоғары білікті кадрларды қалыптастыру.

4 индикатордан тұратын стратегиялық мақсат шеңберінде жүргізілген іс-шаралар нәтижесінде негізгі міндеттер аясында 4 индикатор орындалды.

### Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2017 жылдың жоспары	2017 жылдың нақты дерегі
1	Қызметкерлердің шетелде оқудан/қайта оқудан өткен бөлігі	21%	21%
2	Дәрігердің орташа айлығы экономика өңірдің номинальды жалақысына ара салмағы тең немесе 1,5 есе одан жоғары	1,5	1,5
3	Кадрлардың тұрақтамауы	4,2%	4,2%
4	Қызметкерлердің қанағаттанушылық деңгейі	83,5%	83,5%

2 мақсат: Қызметті теңбе-тең қаржыландыру, табыстылықты арттыру

2 индикатордан тұратын стратегиялық мақсат шеңберінде жүргізілген іс-шаралар нәтижесінде негізгі міндеттер аясында 2 индикатор орындалды.

### Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2017 жылдың жоспары	2017 жылдың нақты дерегі
1	Активтердің тиімділігі (ROA)	-0,03%	-0,03%
2	Ақылы қызметтер табыстылығының бөлігі	5,3%	5,3%

3 мақсат: емделушілерге бағытталған медициналық көмек көрсету жүйесін жасау

2 индикатордан тұратын стратегиялық мақсат шеңберінде жүргізілген іс-шаралар нәтижесінде негізгі міндеттер аясында 2 индикатор орындалды.

### Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2017 жылдың жоспары	2017 жылдың нақты дерегі
1	Емделушілердің қанағаттанушылығы	90%	90%
2	Күндізгі стационарда ем алу үшін күту уақыты	12 күн	12 күн

4 мақсат: Ғылыми – инновациялық, халықаралық деңгейдегі бәсекеге қабілетті қызмет

2 индикатордан тұратын стратегиялық мақсат шеңберінде жүргізілген іс-шаралар нәтижесінде негізгі міндеттер аясында 2 индикатор орындалды.

### Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2017 жылдың жоспары	2017 жылдың нақты дерегі
1	GCP халықаралық стандарттар бойынша оқытылған қызметкерлер саны	3	3
2	Рецензияланған журналдарда (peer - reviewed) жарияланымдар саны	3	3

## 3.2. Негізгі медициналық-экономикалық көрсеткіштер.

Ұйымның негізгі медициналық-экономикалық көрсеткіштері.

№ р/р	Атауы	2017 жылдың жоспары	2017 жылдың нақты дерегі
1	Емделушілердің қанағаттанушылығы	90%	90%
2	Қызметкерлердің қанағаттанушылығы	83,5%	83,5%
3	Есептілік жылдың табыстылығы	781865,72 мың теңге	781865,72 мың теңге
4	Есептілік жылдың шығыстары	1078941,0 мың теңге	1 078 941,0 тыс.теңге
5	Ақылы медициналық қызметтердің табыстылығы	41585,75 тыс.теңге	41585,75 тыс.теңге
6	Рецензияланған журналдарда (peer - reviewed) жарияланымдар саны	3	3
8	Емделген пациенттер саны	5504	5504



## **4 БӨЛІМ. ҚАРЖЫ ЕСЕПТЕМЕСІ ЖӘНЕ ҚАРЖЫ ҚАРАЖАТЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ. БЮДЖЕТТІҢ ТАБЫС БӨЛІГІН АРТТЫРУ ТЕТІГІ**

### **4.1. Қаржылық жағдайы туралы есеп (қаржылық-экономикалық көрсеткіштері)**

Қаржылық менеджмент тиімділігін арттыру, соның ішінде ТМККК бойынша медициналық көмек көрсету шығыстарын өтеу үшін тарифтерді жетілдіру:

1 шара. Денсаулық сақтау субъектілеріндегі аудандық маңызы бар ауылдарға мына түрлерін көрсету: амбулаториялық-емханалық көмек, тіркелген халыққа алғашқы медициналық-санитарлық және кеңестік-диагностикалық көмек. Стационар ауыстыратын медициналық көмек, стационарда көрсетілетін медициналық көмек 837510139,34 теңге құрды.

ТМККК бойынша халыққа қызмет көрсету үшін кешенді жан басылық норматив қолданылады, бір айда тіркелген бір адамға 952,29 теңге (жоспарлы), соның ішінде кешенді жан басылық нормативтің кепілдірілген бөлігі 852,29 теңге құрды.

2 шара. Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемінің шеңберінде скринингтік зерттеулерді жүргізу (колоректалды қатерлі ісік - 2590, өңеш пен асқазанның қатерлі ісігі-1362, жатыр мойынның қатерлі ісігі - 1230, бауырдың қатерлі ісігі-б) барлығының сомасы 11671224,82 теңге.

### **4.2. Пайда, шығыс және жиынтық табыс туралы есеп**

Ақылы медициналық қызметтен түсетін табысты көбейту:

1 шара. Ақылы қызметтер түрлерін қалыптастыру, кеңейту, жетілдіру.

2017 жылы ақылы қызметтің баға көрсеткіштері өзгеріссіз қалды. Ақылы қызметтер бойынша өткізілген жұмыс нәтижесінде есептік кезеңінде табыстың көбеюі байқалады.

2017 жылы ақылы қызметтерден түскен нақты табыс сомасы 41667,609 мың теңгені құрайды.

2 шара. Маркетингтік саясатты жетілдіру.

1) Ұйымның беделі.

Ұйым сайтындағы ақпарат апта сайын жаңартылып отырды, (тәулік бойы келушілер саны 241 адамды құрды, бір айда 2587), «Instagram» әлеуметтік желіде ұйымның ресми бетінде жұмыс жүргізу бойынша әрекет жасалды. (1839 жазылушы).

2. Компаниялармен, соның ішінде сақтандыру компаниясымен ынтымақтастықты тиімді дамыту.

2017 жылы «Қазақинстрах» сақтандыру компаниясымен шарт жасалды.

### **4.3. Негізгі құралдардың пайдалану тиімділігін бағалау**

Есепті жылы ақылы қызметтерден түскен нақты табыс сомасы 41667,609 мың теңгені құрды, (жоспарлы 42270,0 мың теңге, нақты 41667,609 мың теңге). Ақылы қызметтерден түскен табыс бөлігі 602,391 мың теңгеге - 5,8%, төмендегені байқалады, өткен жылмен салыстырғанда жоспар бойынша-1,4% -ға өсуі керек еді. Даму жоспарына сәйкес 2453,52 мың теңгеге өскен, бұл өткен жылдың көрсеткішінен жоғары (2016 жылы -39214,085 мың теңге).

Жалпы табыс құрылымы 837510,139 мың теңге (95,3%) - ТМККК және 41667,609 мың теңге (4,7%) -басқа табыстар құрайды.

«Активтердің тиімділігі (ROA)» (жоспар -0,03%, нақты – 0,03%). Индикатор амортизация төлемдеріне байланысты жетілдірілген жоқ.

### **4.4. Табыс көлемінде бюджеттен тыс қаражат үлесін арттыру**

Қаржыландырудың қосымша көздерін тарту:

1 шара. Жалға беру, пайдаланылмайтын активтерді, үйжайларды, медициналық емес жабдықтарды іске асыру жұмыстарын жүргізу.

## **5 БӨЛІМ. ЕМДЕЛУШІЛЕР**

### **5.1 Емделушілерді тарту (тіркеу)**

2017 жылы ұйымда 5504 пациент емделді, (ТМККК шеңберінде + ақылы негізде), бұл өткен жылдың көрсеткішімен салыстырғанда 9,3% көп (2016 жылы – 4990 пациент).

50 керуеті бар күндізгі стационарда емдеудің орташа ұзақтылығы 2017 жылы - 5,5 күн, 2016 жылы - 5,5 күнді құрады. Амбулаторияда 15 шетелден келген пациент емделді.

### **5.2. Емделушілердің медициналық ұйым көрсететін қызметтерге қанағаттанушылығы Шағымдармен жұмыс істеу.**

**Қанағаттанушылық деңгейін бағалау:**

Емделушілердің емхана көрсететін медициналық көмек көрсету сапасына қанағаттанушылығын анықтау мақсатында Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2011 жылғы 22 шілдедегі «Көрсетілетін медициналық көмек деңгейі және сапасына қанағаттанушылық дәрежесін анықтау мақсатында азаматтарға сауалнама жүргізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы» №468 бұйрығына сәйкес сауалнама жүргізілді. Сауалнамаға 717 адам қатысты. Тіркелгендердің қалада тұратындары - 92%, ауылда -8% құрайды. Жастарына қатысты: 18 жасқа дейін -8%; 18-39 жастағы – 51%; 40-60 жастағы – 29%; 60 жастан жоғары – 12%. Өлеуметтік мәртебесі: 50% - жұмыс істейтіндер, 8% - жұмыс істемейтіндер, 20% - оқушылар, 20% - зейнеткерлер, 0% - мүгедектер. Еркін таңдау құқығы бойынша 77% «Қостанай қаласының №1 емханасы» КМК таңдаған. Емханаға жолығу және көрсетілген медициналық көмек нәтижелеріне көңілдері толған- 93%, онша толмаған – 7%, толмаған – 0%.

Көрсетілген көмек сапасын бес баллмен бағалағанда жауаптары мынадай: 5-92%, 4-8%, 3-0%, 2-0%, 1-0%.

2017 жылы жеке адамдардан жазбаша түрде түскен 9 шағым тіркелді, олар бойынша қызметтік тергеу жүргізілді, қызметкерлерден түсініктемелер алынды, негіздері болған - 4, негіздері болмаған – 5.

Барлық жағдайлар өндірістік жиналыстарда қаралды, кінәлі қызметкерлерге басқарушылық шешімдер қабылданды, әкімшілік жаза шығарылды. Сенім телефонына 1104 ауызша өтінім, олардың ішінде дәрігер мен мейірбикеге жазылу, тіркелу, тегін рецептерді жазу бойынша түсті.

### 5.3. Емделушілердің қауіпсіздігі

- тәуекелдерді басқару бағдарламасы құрастырылды;
- барлық санаттардағы мүгедектерге емдеу қолжетімді болу үшін объектінің толық жабдықталуы жасалды.

### 5.4. Емделушілермен жұмыс істегенде тәуекелдерді басқару

Ұйым медициналық қателер туралы хабар беру үдерісін оқиға қорытындысын ұсыну арқылы жетілдіру жұмыстарын жасайды. Бұндай жұмыс барлық қызметкерлер арасында сенімді қарым-қатынас орнату, болған оқиғаны хабарлауға қорықпауды азайту үшін орындалады.

#### Тәуекелдерді басқарудың талдауы

Мүмкін болатын тәуекел атауы	Әсер ететін тәуекел мақсаты	Тәуекелді басқару шараларын қабылдамағанда мүмкін болатын зардаптар	Тәуекелді басқарудың жоспарланған шаралары	Тәуекелді басқару шараларының нақты орындалуы	Орындалмау себептері
1	2	3	4	5	6
аурухана-ішілік жұқпаның пайда болуы	- сапа көрсеткішіне; - беделіне  1 мақсат: емделушілерге бағытталған медициналық көмек көрсету жүйесін жасау 2 мақсат: тиімді ауруханалық менеджмент	- стационар көрсеткіштерінің төмендеуі (емделушілердің емдеу мерзімі созылғаны, АІЖ тіркелуі) - қосымша қаржы шығындары	Аурухана ішілік жұқпаның алдын алу бойынша кешенді шаралар 2. Жұқпа пайда болған жағдайда көзіне бағытталған шаралар: анықтау, оңашалау, санация	Қолданыстағы медициналық ұйымдарда инфекциялық бакылауды жүргізу қағидаларына сәйкес инфекциялық бакылау комиссиясы құрылды 2. Медициналық ұйымдарда инфекциялық бакылауды жүргізу және ұйымдастыру бағдарламасы құрастырылды. Нәтижесінде 2017 жылы АІЖ	-

				тіркелген жоқ	

Ұлттық аккредиттеу міндеттеріне сәйкес медициналық карталардың сараптамасы: медициналық құжаттарды толтыру сапасының ай сайынғы мониторингі бойынша жұмыс жүргізілді.

## **6 БӨЛІМ. КАДРЛАР. ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ЫНТАЛАНДЫРУ ЖӘНЕ ДАМУДЫҢ КЕШЕНДІ ЖҮЙЕСІ**

### **6.1. HR-менеджментінің тиімділігі**

Бұл мақсатқа жету үшін бірнеше негізгі міндеттер белгіленді:

#### 1. Негізгі мамандарды оқыту және қайта даярлау

Ұйымда жаңа технологияларды енгізу үшін шетелдегі жетекші мамандар қатысатын шебер-сынып ұйымдастыру және өткізу жұмыстары жүргізіледі. Есепті кезеңде ұйымда 7 шебер-сынып өткізілді. 2018 жылы қызметкерді ағылшын тіліне үйрету жоспарланды.

Есепті кезеңде бірнеше индикаторлар бойынша оң серпіні байқалады: жоспарлы мәндерімен салыстырғанда оқудан/қайта даярлаудан, соның ішінде шетелде өткендердің бөлігі 10% өскен. Қызметкерлердің қанағаттанушылық деңгейінің өсуі жоспармен салыстырғанда 83,5% құрайды. Сонымен қатар, қызметкерлердің қанағаттанушылығын анықтау мақсатында жыл сайын қызметкерді басқару Қызметі қызметкерлер арасында еңбек жағдайлары мен жұмыс беруші туралы сауалнама жүргізеді. Есепті кезеңде кадрлар тұрақтамауы - 3,8% құрайды, оның ішінде дәрігерлер –3% (жоспар - 10% артық емес), ОМҚ – 37% (жоспар - 20% артық емес), КМК – 0% (жоспар - 25% артық емес).

#### **Орта медициналық қызметкерлерінің кәсіби дамыту жүйесін жетілдіру және олардың құқықтары мен өкілеттіктерін кеңейту.**

Бұл мақсат шеңберінде жоспарланған шаралар 2017 жылы орындалды.

Ұйымда орта медициналық қызметкерлерінің кәсіби дамыту жүйесін жетілдіруге, олардың құқықтары мен өкілеттіктерін кеңейтуге, клиникалық дағдылары мен этикалық тәртіптерін жақсартуға ерекше көңіл бөлінеді. Осыған байланысты ұйымда үнемі конференциялар мен семинарлар өткізіледі. Есепті кезеңде мейірбикелік іс мамандары үшін теориялық материал мен практикалық дағдылар баяндалып, 12 жалпы емханалық конференция өткізілді. Барлық конференцияларға емхананың орта медициналық қызметкерлері қатысты.

## **7 БӨЛІМ. ҰЙЫМНЫҢ РЕСУРСТАРЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ**

### **7.1. Емхананың аккредиттелінуі (ұлттық, және/немесе халықаралық)**

2016 жылы Ұйым Ұлттық аккредиттеуден ойдағыдай өтті. 2017 жылы халықаралық аккредиттеуден өтуге дайындалу жұмыстары жүргізілді.

Аккредиттеуден өтуге дайындалу шеңберінде мына шаралар іске асырылды:

- үдерістердің карталары, құрылымдық бөлімшелердің операциялық емдеу стандарттары, медициналық қызмет көрсету сапасын жақсарту бағдарламасы қайта қаралды;
- клиникалық аудит, құрылымдық бөлімшелердің ішкі аудит кестелері құрастырылды;
- Емхана ISO 9001:2015 халықаралық стандартына көшуіне байланысты жаңа нұсқаға көшу жоспары құрастырылып, сапа бойынша Басшылық жандандырылып, 2017 жылы 10 қарашада бекітілді. Емделушілер қауіпсіздігі мен сапа менеджменті бөлімінің бағалауы бойынша есепті кезеңде Ұйымда аккредиттеу стандарттарын ұстану деңгейі 100% құрайды. 2016 жылы ұлттық комиссия Ұйымның тексеруін өткізді. Комиссия сарапшылары клиниканың барлық қызметтерін: дәрігерлердің, орта және кіші медициналық қызметкерлерінің, әкімшілік бөлімнің, инженерлік, медициналық емес қызметтің жұмыстарын талдады. Бұл тексеру нәтижесі бойынша ұйым аккредитеуден ойдағыдай өтті, ол емхана сапасының жоғары стандарттарына және емделушілер қауіпсіздігіне бағытталғанын дәлелдейді.

### **7.2. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды басқару.**

2017 жылдың қаңтарынан бастап мүгедектерді тегін дәрілік заттармен қамтамасыз етуге талдау өткізіледі. 2017 жылы тегін дәрілік заттармен 342 адам 158898341 теңгеге қамтамасыз етілді.

Комиссия мүшелері Қазақстандық ұлттық дәрілік Формулярдың талқылауы және 2018 жылға арналған ДФ қаралуы ұйымдастырылды.

Негізгі қажеттілік - «Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде, оның ішінде белгілі бір аурулары (жай-күйлері) бар азаматтардың жекелеген санаттарын амбулаториялық деңгейде тегін және (немесе) жеңілдікпен берілетін дәрілік заттармен және мамандандырылған емдік өнімдермен қамтамасыз етуге арналған дәрілік заттардың және медициналық мақсаттағы бұйымдардың тізбесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2017 жылғы 29 тамыздағы № 666 бұйрығына сәйкес созылмалы аурулары бар науқастардың тізімін қалыптастыру болып табылады.

2017 жылы дәрілік заттар ТМККК бойынша 478953550,901 теңгеге жазылып берілді, бұл 2016 жылмен (369649020,01т.) салыстырғанда 109304530,89 теңгеге артық, диспансерлік -14464, бұл 2016 жылмен (12672 диспансерлік) салыстырғанда 1792 адамға артық.

## 1 ҚОСЫМШАЛАР

### 1.Стратегиялық бағыт (қаржы).

№	Мақсатты индикаторлар атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	жоспар	нақты
1	2	3	4	5	6	
					2017 жыл	2017 жыл
	Мақсатты индикаторлар					
1.	Активтердің тиімділігі (ROA)	%	смета	бас бух.	-0,03	-0,03%
2.	Мерзімі өткен кредиторлық берешек	%	смета	бас бух.	0	0

### 2.Стратегиялық бағыт (клиенттер).

№	Мақсатты индикаторлар атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	жоспар	нақты
1	2	3	4	5	6	
					2017 жыл	2017 жыл
1.	Клиенттердің мед. қызмет сапасымен қанағаттанушылық деңгейі	%	Сауалнама	Мед. қызмет сапасы жөніндегі менеджер	90	90
.2.	Негізі бар шағымдардың болмауы	дана	Азаматтардың шағымдары	Мед. қызмет сапасы жөніндегі менеджер	0	0
3.	Медициналық ұйымның аккредиттеуінің болуы	иә/жоқ	аккредиттеу туралы куәлік	МҚС орынбасары	иә	иә

### 3. Стратегиялық бағыт (кадрлық әлеуетін жоғарлату мен қызметкерлердің дамуы)

№	Мақсатты индикаторлар атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	жоспар	нақты
1	2	3	4	5	6	
	Мақсатты индикаторлар				2017 жыл	2017 жыл
1	Дәрігердің орташа айлығы экономика өңірдің номинальды	%	Стат. мәліметтер	Кадр бөлімінің маманы	1,5	1,5

	жалақысына ара салмағы					
2	Өндірістік қызметкерлердің тұрақтамауы	%	Стат. мәліметтер	Кадр бөлімінің маманы	4,2	4,2
3	Медициналық қызметкерлердің қанағаттанушылық деңгейі	%	Стат. мәліметтер	Кадр бөлімінің маманы	83,5	83,5
4	Біліктілікті арттырудан, қайта даярлаудан өткен қызметкерлер бөлігі	%	Стат. мәліметтер	Кадр бөлімінің маманы	100	100
5	Кадрлармен жинастырылғаны: жалпы (қызметкерлердің барлық санаттары бойынша)	%	Стат. мәліметтер	Кадр бөлімінің маманы	96,5	96,5

#### 4. Стратегиялық бағыт (Денсаулық сақтаудың тиімділігін арттыру)

№	Мақсатты индикаторлар атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	жоспар	нақты
1	2	3	4	5	6	
	Мақсатты индикаторлар					
1.	ТМККК шеңберінде бейінді мамандардың қабылдауына күту уақыты	күн	Стат. мәліметтер	ҰӘЖ ж/гі орынбасары	12	12
2.	ТМККК жалпы көлемінен емделгендер бөлігі	%	Стат. мәліметтер	Күндізгі стационардың меңгерушісі	3,2	3,2
3.	Ағылшын тілін Intermediate деңгейінде меңгерген медициналық қызметкерлер бөлігі	%	Жеке ісі	Кадр бөлімі	0%	0%