



Бекітілді

**ШЖҚ «Павлодар облыстық балалар ауруханасы» КМК-ның
сайтында жариялау үшін денсаулық сақтау ұйымының қызметі туралы
2018 жылғы
жылдық есебі**

МАЗМҰНЫ

1-ТАРАУ. КӘСПОРЫН ТУРАЛЫ

- 1.1. Ұйымның және ұсынылатын медициналық қызметтердің қысқаша сипаттамасы (миссиясы, көрінуі, сандардағы есептік жыл)
- 1.2. Даму стратегиясы (стратегиялық мақсаттар мен міндеттер)

2-ТАРАУ. КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ (корпоративтік басқарылатын ұйым үшін)

- 2.1. Корпоративтік басқарудың құрылымы, байқау кеңесінің/директорлар кеңесінің құрамы
- 2.2. Ішкі аудиттің құрамы мен қызметі

3-ТАРАУ. КӘСПОРЫННЫҢ БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІГІН БАҒАЛАУ

- 3.1. Қызметтің негізгі көрсеткіштері (даму жоспары бойынша)
- 3.2. Негізгі медициналық-экономикалық көрсеткіштер (соңғы 3 жыл ішінде)

4-ТАРАУ. ҚАРЖЫЛЫҚ ЕСЕПТІЛІК ПЕН ҚАРЖЫ ҚАРАЖАТЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ. БЮДЖЕТТІҢ КІРІС БӨЛІГІН АРТТЫРУ МЕХАНИЗМІ

- 4.1. Қаржы жағдайы туралы есеп (қаржы-экономикалық көрсеткіштер)
- 4.2. Пайда, залал және жиынтық табыс жөніндегі есеп
- 4.3. Капиталдағы өзгерістер жөніндегі есеп
- 4.4. Ақша қаражатының қозғалысы туралы есеп
- 4.5. Негізгі қаражатты пайдалану тиімділігін бағалау
- 4.6. Бюджеттен тыс қаражаттың кіріс көлеміндегі үлесін арттыру

5-ТАРАУ. ПАЦИЕНТТЕР

- 5.1. Пациенттерді тарту (бекіту)
- 5.2. Пациенттердің медициналық ұйымның қызметтеріне қанағат болуы. Шағымдармен жұмыс істеу.
- 5.3. Пациенттермен жұмыс істеу, емдеуге жатқызылған пациенттердің құрылымын басқару.
- 5.4. Пациенттердің қауіпсіздігі.
- 5.5. Пациенттермен жұмыс істеуде қауіп-қатерлерді басқару

6-ТАРАУ. КАДРЛАР. ПЕРСОНАЛДЫ ЫНТАЛАНДЫРУ МЕН ДАМУДЫҢ КЕШЕНДІ ЖҮЙЕСІ

- 6.1. HR-менеджменті тиімділігінің негізгі көрсеткіштері: негізгі мамандарды оқыту және қайта даярлау, кадрлардың тұрақтамауы (барлық санаттар бойынша), жұмыскерлердің еңбек жағдайларына қанағат болуы
- 6.2. Сараланған ақы төлеуді, соның ішінде, ақы төлеудің бонустық жүйесін енгізу
- 6.3. Материалдық емес ынталандыру, соның ішінде, әлеуетті арттыру (кадрларға ұстауға инвестициялардың үлесі)
- 6.4. Персоналмен жұмыс істеудегі қауіп-қатерлерді басқару

7-ТАРАУ. ҰЙЫМНЫҢ РЕСУРСТАРЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ

- 7.1. Клиниканы, зертханалық қызметті, бейінді қызметтерді аккредиттеу (ұлттық және/немесе халықаралық)
- 7.2. Пациенттердің құрылымын басқару (салмақтық коэффициенттер бойынша саралау, стационар алмастыратын технологияларды дамыту)
- 7.3. Дәрі-дәрмектік препараттарды, медициналық бұйымдарды басқару.

ҚОСЫМШАЛАР

1-ТАРАУ. КӘСПОРЫН ТУРАЛЫ

1.1 Ұйымның және ұсынылатын медициналық қызметтердің қысқаша сипаттамасы (миссиясы, көрінуі)

Шаруашылық жүргізу құқығындағы «Павлодар облыстық балалар ауруханасы» коммуналды мемлекеттік кәсіпорны – Павлодар облысының балаларына стационарлық көмек көрсететін Павлодар облысындағы жалғыз көп бейінді балалар емдеу-алдын алу ұйымы.

Аурухана облыс балаларына мамандандырылған стационарлық көмек, соның ішінде, қалпына келтіру емі мен стационар алмастыратын медициналық көмек көрсетеді, облыс қалалары мен аудандарына шығып, балалардың жоспарлы және шұғыл консультацияларын өткізеді, СММА ДЖПФ педиатрия курсының Семей медициналық академиясының дәрігерлерді жетілдіру факультетінің және медициналық колледждің клиникалық негізі болып табылады.

Аурухананың төсек қуаты 2018 жылдың соңына 460 төсекті құрайды, содан басқа, 12 жан сақтау төсегі, стационар алмастыратын медициналық көмектің 20 төсегі, Балалар амбулаториялық хирургия орталығының 20 төсегі.

Аурухананың құрамында келесі мамандандырылған бөлімшелер бар:

1. Хирургиялық бөлімше – 45 төсек;
2. Травматологиялық бөлімше – 50 төсек, соның ішінде, 10 нейрохирургиялық төсек, 6 күйік төсегі, қалпына келтіру емінің 5 төсегі;
3. Отоларингологиялық бөлімше – 40 төсек, соның ішінде, жақсүйек-беттік хирургияның 5 төсегі;
4. Офтальмологиялық бөлімше – 20 төсек, содан басқа, күндізгі болудың 5 төсегі;
5. Неврологиялық бөлімше – 50 төсек, соның ішінде, қалпына келтіру емінің 5 төсегі, содан басқа, стационар алмастыратын көмектің 5 төсегі;
6. Кардионефрологиялық бөлімше – 45 төсек, соның ішінде, нефрологиялық 22 төсек, кардиологиялық 20 төсек, гинекологиялық 3 төсек, содан басқа, стационар алмастыратын көмектің 5 төсегі;
7. Соматикалық бөлімше – 50 төсек, соның ішінде, педиатриялық 30 төсек, пульмонологиялық 10 төсек, гематологиялық 10 төсек, содан басқа, күндізгі стационардың 5 төсегі;
8. Жұқпалы аурулар стационары – 160 төсек, соның ішінде, 40 төсектен 4 бөлімше.

Миссиясы

Нарық экономикасы жағдайында медициналық ұйымның экономикалық тиімділігі мен зиянсыздығын қамтамасыз ету кезінде тегін медициналық көмектің кепіл берілген көлемі шегінде жоғары сапалы мамандандырылған стационарлық және консультациялық-диагностикалық медициналық көмек алуда облыс балаларының қажеттіліктерін қанағат ету.

Көрінуі

- заманауи көпбейінді медициналық ұйым;
- кәсіпқойлар командасымен басқарылатын;
- жоғары білікті мамандармен толықтырылған;
- жоғары технологиялық жабдықпен жабдықталған;
- қызмет көрсетудің жоғары деңгейінде сапалы медициналық көмек көрсететін.

2018 жыл сандарда

- Емделген пациенттердің саны: **18 785**
- Жүргізілген оталардың саны: **3 548**
- Аурухана ішіндегі жұқпалар АІЖ 2017-2018 жылдар ішінде **тіркелген жоқ.**
- Төсек қорын пайдалану деңгейі: **89,7%**
- **54 шетел** пациенті емделді
- Консультациялық емхана бойынша 2018 жыл ішінде **30 150** қызмет көрсетілді
- Травматологиялық пункт бойынша 2018 жыл ішінде **48 943** қызмет көрсетілді
- Барлығы 2018 жылдың соңына **қызметкерлердің** саны – **679**, соның ішінде:
- Медициналық персонал – 549 (84 дәрігер, 292 - орта медициналық қызметкер (ОМҚ), 173 – кіші медициналық персонал (КМП))
- Әкімшілік-басқару персоналы – 26, өзге – 104
- Персоналдың тұрақтамауын арттыру **2017 жылы 3,0 %-дан 2018 ж 2,52-ге дейін**
- Қызмет көрсетуден түскен түсім: **1 870 759,89 мың теңге**, жыл ішіндегі пайда: **13 824,2 мың тг.**

1.2 Даму стратегиясы (стратегиялық мақсаттар)

Ұйым 4 стратегиялық бағыт бойынша жұмыс істейді:

1. Кәсіпорынның қаржы тұрақтылығы

1-мақсат. Қаржы тұрақтылығын арттыру

2-мақсат. Персоналды ынталандыру

2. Медициналық қызметтердің сапасын арттыру

1-мақсат. Балаларға көрсетілетін стационарлық көмектің сапасын арттыру.

2-мақсат. Пациенттердің дәрі-дәрмектік қамтамасыз етуіне қол жетімділікті арттыру.

Пациенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету.

3. Кадрлық ресурстардың және медициналық ғылымның жүйесін дамыту (персоналды оқыту және дамыту)

1-мақсат. Саланың қажеттіліктеріне жауап беретін білікті медициналық персоналмен қамтамасыз ету.

4. Материалды-техникалық базаны жақсарту

1-мақсат. Медициналық жабдықты сатып алу

2-ТАРАУ. КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

2.1. Байқау кеңесінің құрылымы мен құрамы

Павлодар облысы әкімдігінің 2015 жылғы 29 қаңтардағы № 28/1 және 2015 жылғы 05 шілдедегі № 654 «Мемлекеттік кәсіпорында байқау кеңесін енгізу туралы» Қаулысымен келесі құрамда байқау кеңесінің мүшелері сайланды:

Кеңестің төрағасы – Р.Б. Ибраева

Кеңестің мүшесі - А.М. Күзекөв

Кеңестің мүшесі – И.В. Балашова

Кеңестің мүшесі – А.И. Криса

Кеңестің мүшесі – Е.Ж. Жанғазы

Кеңестің мүшесі – М.Т. Аңдосов

Кеңестің мүшесі – Г.М. Исақанова

хатшы – Ә.К. Адамова

2.2. Ішкі аудит қызметінің құрамы мен қызметі

Ішкі аудит қызметі (ІАҚ) – медициналық ұйым деңгейінде медициналық көмектің сапасын басқару бойынша қызметті жүзеге асыратын және бекітілген лауазымдық нұсқаулық пен Ішкі аудит қызметі туралы ережеге сәйкес, тиісті өкілеттіктер берілген аурухананың құрылымдық бөлімшесі

ІАҚ басшысы – К.З. Шайкенова

ІАҚ жұмысының негізгі бағыттары болып табылады:

- клиникалық бөлімшелердің жұмысы бойынша есептерді талдау;
- құрылым, процесс пен нәтижелердің индикаторларын талдау;
- ғылыми қолданбалы технологияларды енгізу;
- бөлімшелерді, қызметкерлерді шұғыл көмек көрсету бойынша лауазымның сәйкес болуына аттестаттау;
- тұрақты жұмыс істейтін комиссиялармен жұмыс;
- аккредиттеу өткізуге дайындық; пациенттердің және олардың туыскандарының ауызша мен жазбаша шағымдарын тұрақты мониторингтеу мен талдау;
- бөлімшелер бойынша пациенттердің шағымдары мен ұсыныстар кітабын мониторингтеу.

3-ТАРАУ. КӘСІПОРЫННЫҢ БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІГІН БАҒАЛАУ

3.1. Қызметтің негізгі көрсеткіштері (даму жоспары бойынша)

1-мақсат: Халықаралық стандарттар бойынша ғылыми-білім алу қызметіне дайындалған жоғары білікті кадрлардан пулды қалыптастыру

Осы стратегиялық мақсат шеңберінде негізгі міндеттер бойынша өткізілген іс-шаралар нәтижесінде барлық индикаторларға қол жеткізілді.

Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2018 жылға жоспар	2018 жыл ішіндегі дерек	2017 жыл ішіндегі дерек	Жетістік туралы мәліметтер
1	Оқудан/қайта даярлаудан, соның ішінде, шетелде өткен персоналдың үлесі	20%	36,4%	35%	Жетті
2	Дәрігердің орташа айлық жалақысының 1,5-ға тең немесе одан жоғары өңірдің экономикасындағы орташа айлық номиналды жалақыға ара салмағы	кемінде 1,5	1,6	1,7	Жетті
3	Кадрлардың тұрақтамауы	5%-дан артық емес	2,52%	3%	Жетті
4	Персоналдың қанағат болу деңгейі	кемінде 70%	94%	87%	Жетті

2-мақсат: Қызметтің дұрыс қаржыландырылуы, кірістілікті жоғарылату

Осы стратегиялық мақсат шеңберінде негізгі міндеттер бойынша өткізілген іс-шаралар нәтижесінде барлық индикаторларға қол жеткізілді.

Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2018 жылға жоспар*	2018 жыл ішіндегі дерек	2017 жыл ішіндегі дерек	Жетістік туралы мәліметтер
1	1 төсекке түскен табыс (млн. теңге)	3,9 млн. тг.	4,1 млн. тг.	4,2 млн. тг. 0,9 млн. тг. жұқпалы аурулар стационары (3 ай)	Жетті
2	Амортизациялық коэффициент	6,9%	6,9%	15,8%	Жетті
3	Активтердің айналымдылығы	133%	133%	186%	Жетті
4	Рентабельділік (тиімді қызмет)	0,7%	0,7%	0,8%	Жетті
5	Активтердің рентабельділігі (ROA)	≤1%	0,8%	≤1%	Жетті
6	Ақылы қызметтерден түскен табыстардың үлесі	3,9%	3,9%	4,5%	Жетті

3-мақсат: Медициналық көмек көрсетудің пациент-бағытталған жүйенің құрылуы

Осы стратегиялық мақсаттың шеңберінде негізгі міндеттер бойынша жүргізілген іс-шаралардың нәтижесінде 8 индикатордан 7 индикаторға қол жету байқалып отыр.

Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2018 жылға жоспар*	2018 жыл ішіндегі дерек	2017 жыл ішіндегі дерек	Жетістік туралы мәліметтер
1	Пациенттердің қанағат болуы	97%	97,0%	97%	Жетті
2	АІЖ көрсеткіштері	2%-дан артық емес	0%	0%	Жетті
3	Пациенттердің отадан кейінгі өлім деңгейі	0,4%-дан артық емес	0,3%	0,2%	Жетті
4	Жалпы өлім	0,13%-дан артық емес	0,11%	0,11%	Жетті
5	Сапасыз емдеу салдарынан бір диагноз бойынша қайта келіп түскен науқастардың саны	0	2	0	Жеткен жоқ
6	Отадан кейінгі асқынулардың деңгейі	3%-дан артық емес	0%	0%	Жетті
7	Ауылдық пациенттердің үлесі	кемінде 20,0%	22,5%	26,9%	Жетті
8	Стационарға емдеуге жатқызуды күту уақыты	14 күннен артық емес	3 күн	3 күн	Жетті

4-мақсат: Тиімді ауруханалық менеджмент

Осы стратегиялық мақсаттың шеңберінде негізгі міндеттер бойынша жүргізілген іс-шаралардың нәтижесінде 5 индикатордан 4 индикаторға қол жету байқалып отыр, жеткен жоқ - 1 индикатор.

Индикаторлар

№ р/р	Атауы	2018 жылға жоспар*	2018 жыл ішіндегі дерек	2017 жыл ішіндегі дерек	Жетістік туралы мәліметтер
1	Жұмыс орындарын компьютеризациялау деңгейі	100%	100%	100%	Жетті
2	Төсек айналымы	кемінде 37,0	40,8	90,2	Жеткен жоқ
3	Төсектің орташа қамтылуы	100%	89,7%	90,2%	Жеткен жоқ
4	Пациенттің стационарда орташа болу ұзақтығы	8,5 күннен артық емес	7,2 күн	7,7 күн	Жетті
5	Отаға дейінгі болудың орташа ұзақтығы	2 күннен артық емес	0,9 күн	0,9 күн	Жетті

Қол жетпедің себептері:

Төсектің орташа қамтылу индикаторы 2018 жылы келесі бейіндер бойынша төсек жұмысының төмендеуіне байланысты төмендеді: неврологиялық оңалту (наукастар санының 3,6 есе төмендеуі); жақсүйек-беттік (төсек жұмысының 49,6%-ға төмендеуі және наукастар санының 13,5%-ға төмендеуі). Жоғарыда аталған бейіндер бойынша емдеуге жатқызылған наукастар санының азаюы мен күндізгі стационардың төсектерінде солардың бөлігін емдеу осы индикаторға қол жетпедің себебі болып табылды.

3.2. Негізгі медицина-экономикалық көрсеткіштер (соңғы 3 жыл ішінде)

Ұйымның соңғы 3 жыл ішінде медицина-экономикалық көрсеткіштері:

	Атауы	2016 жыл ішіндегі дерек	2017 жыл ішіндегі дерек	2018 жыл ішіндегі дерек
1	Пациенттердің қанағат болуы	95%	97%	97%
2	Жұмыскерлердің қанағат болуы	78%	87%	94%
3	Есептік кезең ішіндегі табыстар құрайды	1 282 609,7 мың теңге	1 496 510,9 мың теңге	1 997 472,5 мың теңге
4	Есептік кезең ішіндегі шығындар құрайды	1 274 017,3 мың теңге	1 477 737,3 мың теңге	1 983 648,3 мың теңге
5	Ақылы медициналық қызметтерден түскен табыстар	27 148,0 мың теңге	37 257,2 мың теңге	46 276,6 мың теңге
6	Емделген пациенттердің саны	12 862	13 252	18 785
7	Өлім	0,14%	0,11%	0,11

Пациенттердің қанағат болуы соңғы үш жыл ішінде 95%-дан 97%-ға дейін, жұмыскерлердің қанағат болуы 78%-дан 94%-ға дейін өсті.

2018 ж. кәсіпорынның табыстары 2017 ж. салыстырғанда 33,5%-ға өсті, ұқсас кезең ішінде шығындар 34,2%-ға артты. 2018 ж. ақылы қызметтерден түскен табыстар 2017 ж салыстырғанда 24,2%-ға өсті.

Емделген наукастардың саны 2018 ж- 18 785, 2015 ж. салыстырғанда 41,7 %-ға көп. 2018 ж өлім 2017 жыл деңгейінде қалды.

4-ТАРАУ. ҚАРЖЫЛЫҚ ЕСЕПТІЛІК ПЕН ҚАРЖЫ ҚАРАЖАТЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ. БЮДЖЕТТІҢ ТАБЫС БӨЛІГІН ЖОҒАРЫЛАТУ МЕХАНИЗМІ

4.1. Қаржылық жағдай туралы есеп (қаржы-экономикалық көрсеткіштер)

Қаржылық менеджментінің тиімділігін жоғарылату, соның ішінде, ТМККК бойынша медициналық қызметтерді көрсетуге шығындарды өтеуге тарифтерді жетілдіру:

1-іс-шара. Тарифтік саясатты жетілдіру, соның ішінде, клиника-шығынды топтар бойынша және бірегей инновациялық технологияларды енгізу бойынша шығындарды өтеу әдістемелігін қалыптастыру.

КШТ тарифтерінің талдауы өткізілді, соның нәтижелері табыстылықты жоғарылату мақсатында клиникалық бөлімшелердің меңгерушілеріне айтылып жеткізілді.

4.2 Пайда, залал және жиынтық табыс туралы есеп

Ақылы медициналық қызметтерден түскен табыстардың артуы:

1-іс-шара. Ақылы қызметтердің пакетін қалыптастыру, жетілдіру және кеңейту.

2018 жылы компьютерлік томографты сатып алуға байланысты ақылы қызметтерге бағалар Прейскурантына өзгерістер енгізілді.

Есептік кезең ішінде ақылы қызметтер бойынша жүргізілген жұмыстың нәтижесінде ақылы қызметтерден түскен **табыстардың артуы** байқалуда. Мысалы, 2018 жыл ішінде ақылы медициналық қызметтерден түскен нақты табыстар 46 276,6 мың теңге сомасында құрды (2017 жыл – 37 287,2 мың теңге).

2-іс-шара. Маркетингтік саясатты жетілдіру.

Байқау кеңесінің шешімімен Ұйымның 2018 жылға Маркетингтік жоспары бекітілді, оған сәйкес жұмыс 4 негізгі бағыт бойынша жүргізілді:

1) Имидж (сайтты басқару; Ұйымның ресми парақшаларын әлеуметтік желілерде жүргізу; сайтты әлеуметтік желілерде, форумдарда және блог-платформаларда жылжыту; отандық және шетел БАҚ-пен ақпараттық өзара іс-қимыл; баспасөз-конференцияларды, брифингтерді, сұхбаттарды және т.с.с. ұйымдастыру).

2018 жылы апта сайын сайтта ақпарат жаңартылды, Ұйымның «Facebook» (1017 жазылушы), «Instagram» (1514 жазылушы) әлеуметтік желілерінде ресми парақшаларын жүргізу бойынша жұмыс өткізілді. «Instagram» мен «Facebook»-та Ұйымның оқиғалары туралы 400 ақпараттық жарияланымдар мен фотоматериалдар жарияланды, аурухананың сайтында 70 ақпараттық материал шықты.

2) Өткізу (ақылы қызметтерді дамыту).

2018 жылы амбулаториялы-емханалық көмек көрсететін медициналық ұйымдармен ақылы негізде 27 қосалқы мердігерлік шарты жасалды.

3) Ішкі маркетинг (персоналмен жұмыс; сауалнама; ағындарды оңтайландыру)

4) Сыртқы маркетинг (сыртқы маркетингтік зерттеулер).

SWOT-талдау, PEST-талдау, нарықтық ортаның талдауы, Ұйымның қызметтеріне ұқсас қызметтерге бағалардың мониторингі жүргізілді.

4.5. Негізгі құралдарды пайдаланудың тиімділігін бағалау

Есептік жыл ішінде ақылы медициналық қызметтерден түскен табыстар 46 276,6 мың теңгеге сомасында (жоспар 60 000,0 мың теңге, нақты 46 276,6 мың теңге) орындалды. Ақылы қызметтерден түскен табыстар үлесі 3,9 %-ды құрды, өткен жылмен салыстырғанда 0,6 %-ға азайды, өйткені, жұқпалы аурулар стационарына қосылу жолымен кәсіпорынның қайта ұйымдастырылуына байланысты кәсіпорынның жалпы табысы артты.

Содан басқа, қосалқы мердігерлік шарттары шеңберінде ақылы негізде амбулаториялы-емханалық көмек бойынша 30 155 медициналық қызмет көрсетілді, солардан түскен табыс 26 930,2 мың теңгені құрды.

Барлығы есептік кезең ішінде табыстар барлығы 1 997 472,5 мың теңге сомасында құрды, бұл 43 054,6 мың теңгеге Даму жоспарына сәйкес, жоспарлы мәннен асады және 500 961,6 мың теңгеге өткен жылдың дерегімен салыстырғанда артық (2017 жыл – 1 496510,9 мың теңге).

Табыстардың жалпы құрылымында 1 796 151,48 мың теңге (89,9 %) ТМККК құрайды және 74 608,41 мың теңге (3,7 %) ақылы қызметтерден табыстар. 1 төсекке табыс 4,1 млн. теңге жоспарлы мандерден 0,2 млн. теңгеге (жоспар – 3,9 млн. теңге) асады.

Сонымен бірге, шектік мәнге қаржы индикаторлары жетті:

«Амортизациялық коэффициент»: 2018 жылдың қорытындысы бойынша тиянақталған активтердің бастапқы құны ұлғайды, өйткені, 239 033 015 418 «Жергілікті бюджет есебінен денсаулық сақтау медициналық ұйымдарының күрделі шығындары» бағдарламасы бойынша 614 754,39 мың теңге сомасына жабдық сатып алынды. Нәтижесінде амортизациялық коэффициент пен активтердің айналымы 2017 жылмен салыстырғанда төмендеді және 6,9% және 133% құрды.

«Рентабельділік (тиімді қызмет)»: Индикаторға жету Даму жоспарына сәйкес қаржы нәтижесінің жоспарын игеруіне байланысты.

4.6. Бюджеттен тыс қаражат үлесінің табыс көлемінде жоғарылауы

Қаржыландырудың қосымша көздерін тарту:

1-іс-шара. Пайдаланылмайтын активтерді, бөлмені және медициналық емес жабдықты жалға беруге және іске асыруға тапсыру бойынша жұмыс жүргізу.

2-іс-шара. Коммерциялық білім беру қызметтерін көрсету.

Ұйыммен 2018 ж БЖАЫҚ оқу орталығы бойынша коммерциялық білім беру курстары 2 128,5 мың теңге сомасына жүргізілді.

5-ТАРАУ. ПАЦИЕНТТЕР

5.1 Пациенттерді тарту (бекіту)

2018 жыл ішінде ауруханада 18 785 пациент емделді (ТМККК шеңберінде + ақылы негізде), бұл 2017ж көрсеткіштерімен салыстырғанда 41,5 %-ға артық (2017 ж. ішінде – 13 252, 2016 ж. ішінде – 11 098, 2015 ж. ішінде – 10 288 пациент).

Стационарлық төсектер толықтай аурухана бойынша, сондай-ақ, құрылымдық бөлімшелер тұрғысында, 2018 жылы қарқынды тәртіпте жұмыс істеді, ол туралы төсек айналымының 2017 жылы 38,6-дан 2018 жылы 40,8-ге ұлғаюы және емдеудің орташа ұзақтығының 2017 жылы 7,3-тен 2017 жылы 7,2-ге төмендеуімен куәландырылады. Бұл өз кезегінде төсек жұмысының 2018 жылы 295,9 күнге төмендеуіне әкелді (281,0 2017 жылы) (ҚР-дағы хирургиялық төсектер үшін төсек жұмысының нормативті жүктемесі – жылына 330 күн).

Ауылдық пациенттердің үлесі 2017 жылы 26,9 %-ға қарсы 2018 жылы 22,5 %-ды құрды.

2018 ж. 40 балаға консультация, ұсыныстар берілген өңірлермен 37 сырттай дистанциялық консультациялар ұйымдастырылған.

«Санитариялық авиация» желісі бойынша 224 рет шығу жүзеге асырылды, соның ішінде, облыс өңірлеріне 66 рет ұшу болды.

2018 жыл ішінде ОБА-ның өңірлік кіші комиссиясымен ҚР бейінді медициналық ұйымдарға ЖТМҚ-ны қажет ететін 1028 наукас бала жіберілді.

2018 жыл ішінде санитариялық авиация желісі бойынша 21 бала тасымалданды, соның ішінде, Астана қ. – 19 бала, Алматы қ. клиникаларына – 2 бала тасымалданды.

5.2. Медициналық ұйымның қызметтеріне пациенттердің қанағат болуы. Шағымдармен жұмыс.

Қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында пациенттердің пікірлері мен ұсыныстарын талдау негізінде Ұйыммен ай сайын пациенттердің сауалнамасы өткізіледі. Өткізілген сауалнамалардың нәтижелері бойынша есептік кезең ішінде пациенттердің қанағат болуы бұрынғы деңгейде қалды- 97%. Осы дерек Ұйымның 2018 жылы госпитальді қызмет көрсетуді дамыту бойынша белсенді жұмысымен байланысты. Содан басқа, «ДСДРО» РМК-ның сұрау

салуы бойынша ҚР Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2011 жылғы 22 шілдедегі № 468 бұйрығына сәйкес, стационарлық пациенттердің және консультациялық-диагностикалық қызметтер алған пациенттердің сауалнамасы өткізіледі, оның нәтижелері де 96%-дан астам құрды.

Үйге шығарылғаннан кейін пациенттің жағдайын мониторингтеу мақсатында шығару эпикризінде дәрігерлермен қажет болған жағдайда жүргізілген емдеудің тиімділігін бақылау және пациентті бұдан әрі жүргізу тактикасын шешу үшін қайта қарау күні көрсетіледі, сонымен қатар, тұрғылықты жері бойынша активтер мен ауру тарихтарынан электронды форматтағы үзінді көшірмелері беріледі.

5.3. Пациенттермен жұмыс, емдеуге жатқызылған пациенттердің құрылымын басқару.

Ауруханада төсек айналымының 5,7 %-ға артуы байқалуда: 2017 жылы 38,9-дан 2018 жылы 40,8-ге дейін, 2018 жылы жоспар 37,0 болған кезде. Сонымен бірге, келіп түскен науқастардың саны 40,9 %-ға артты: 2017 жыл ішінде 13 361 келіп түскен науқастардан 2018 жылы 18 826-ға дейін; 2018 жыл ішінде үйге шығарылғандардың саны 41,8 %-ға артты, бұл 2017 жылы 13 252-ге қарсы 18 785 құрды.

5.4. Пациенттердің қауіпсіздігі

Аккредиттеуден өтуге дайындық шеңберінде келесі іс-шаралар жүзеге асырылады:

- ай сайынғы және тоқсан сайынғы негізде көрсетілетін медициналық көмек сапасының индикаторлары бойынша бағалау жүргізіледі
 - аккредиттеу стандарттарының критерийлеріне сәйкес болу үшін аурухана қызметтерінің және бөлімшелерінің қызметін бағалау жүргізіледі
 - орта және кіші медициналық персонал үшін бекітілген Стандартты ота жасау емшараларының (ОЕС), манипуляцияларды өткізу алгоритмдерінің сапасын бағалау жүргізіледі
 - хирургиялық корпусының қабылдау бөлімшесінде пациенттерге медициналық көмек көрсету кезінде триаж жүйесін енгізу жүзеге асырылады
 - пациенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында Клиникалық фармация бөлімшесінің ұйымымен дәрілік құралдарды орталықтандырылған беру жүйесі енгізілді.
- Аккредиттеу рәсімінен өту Меморандумға сәйкес, 2019 жылға жоспарланды.

5.5. Қауіп-қатерлерді басқару

Ұйыммен барлық қызметкерлер арасында сенімді қарым-қатынас құру, қызметкерлердің орын алған оқиғалар туралы хабарлау қорқыын азайту жолымен жететін оқиғалар туралы Есептерді ұсыну арқылы медициналық қателіктер туралы хабарландырудың жұмыс процессін жетілдіру бойынша жұмыс жүргізілуде.

Қауіп-қатерлерді басқаруды талдау

Мүмкін қауіп-қатердің атауы	Осы қауіп-қатер әсер ете алатын мақсат	Қауіп-қатерлерді басқару бойынша шаралар қабылданбаған жағдайдағы мүмкін салдарлар	Қауіп-қатерлерді басқару бойынша жоспарланған іс-шаралар	Қауіп-қатерлерді басқару жөніндегі іс-шараларды нақты орындау	Орындамау себептері
1	2	3	4	5	6
Аурухана ішіндегі	- Сапаның көрсеткішіне;	- Стационар көрсеткіштерінің нашарлауы	1. АІЖ-нің алдын алу жөніндегі	1. Медициналық ұйымдардың жұқпалы бақылау	-

жұқпанын пайда - Беделге болуы (АІЖ)	(пациенттің стационарда болу мерзімінің артуы, стационарда АІЖ-ден өлім-жітімділіктің артуы);	кешенді іс-шаралар	комиссиясы туралы Үлгілік ережеге сәйкес әрекет ететін жұқпалы бақылау комиссиясы құрылды;
1-мақсат: Пациент-бағытталған медициналық көмек көрсету жүйесін құру.	- Қосымша қаржы шығындары;	2. Жұқпаның көзіне бағытталған іс-шара пайда болған жағдайда, - анықтау, окшаулау және санация.	2. Жұқпалы бақылауды ұйымдастыру және өткізу бойынша Жұмыс бағдарламасы әзірленді
2-мақсат: Тиімді ауруханалық менеджмент.			
			Нәтижесінде, 2017 жыл ішінде АІЖ көрсеткіші -0

2018 жыл ішінде медициналық міндеттерді орындаумен байланысты апаттық жағдайлар тіркелген жоқ. Персоналдың жарақаттануы жоқ. АІЖ тіркелмеген. Пациентті күту кезінде болған ұйымдастырушылық процесстермен, шаруашылық сұрақтармен, жабдықпен және ММБ-мен, хирургиялық уақиғалармен, дау-дамайлық жағдайлармен, дәрі-дәрмектермен байланысты оқиғалар тіркелген жоқ.

Медициналық құжаттаманы жүргізу стандарттарына сәйкес болу үшін медициналық карталарды сараптау бойынша жұмыс жүргізілді: медициналық құжаттаманы толтыру сапасы бойынша ай сайынғы мониторинг; БҰДСЖ-ға шығарылған пациенттер бойынша ақпаратты ұсыну уақытылығының мониторингі; ӨЖЗК-де талданған өлім жағдайлары бойынша медициналық көмектің сараптамасын жүргізу. Аккредиттеу стандарттарының сақталуын бақылау жүзеге асырылды: пациенттерді сәйкестендіру, тағайындау парақтарындағы екінші қол, тайм-аут және т.с.с.

6-ТАРАУ. КАДРЛАР. ПЕРСОНАЛДЫ ҮНТАЛАНДЫРУ МЕН ДАМУДЫҢ КЕШЕНДІ ЖҮЙЕСІ

6.1. HR-менеджментінің тиімділігі

Осы мақсатқа жету үшін бірнеше негізгі міндеттер анықталды:

Негізгі мамандарды оқыту мен қайта даярлау:

Кадрлардың кәсіби деңгейін жоғарылату мақсатында есептік кезең ішінде жақын шет елдерінде (Екатеринбург) Ұйымның 1 қызметкері оқудан өтті.

Дәрігерлік кадрлар мен орта медперсоналдың біліктілігін арттыру жоспарлары табысты орындалуда.

2018 жыл ішінде 55 дәрігер оқудан өтті (2017 жылы – 79), соның ішінде:

- Қайта даярлау – 0 (2017 жыл – 0);
- Жетілдіру – 55 дәрігер (2017 жыл – 43);
- Мастер-класстарға, семинарларға, конференцияларға қатысу – 29 дәрігер (2017 – 36);

2018 жылға біліктілігін арттыру жоспарына сәйкес, орта медициналық қызметкерлер арасында 2018 жыл ішінде дипломнан кейінгі оқудан 82 (2017 жыл – 93) өтті.

Персоналдың қанағат болуын анықтау мақсатында, жыл сайын Персоналды басқару қызметі персоналдың еңбек шарттарымен және жұмыс берушімен қанағат болу затына сауалнама өткізеді. Персоналдың қанағат болу деңгейінің 8 %-ға (персоналдың қанағат болу деңгейі 2017 ж. – 87%; 2018 ж. – 94%) өсуі байқалады.

Кадрлардың тұрақтамауы есептік кезең ішінде жоспар 5%-дан «артық емес» болғанда 2,52 %-ды құрайды.

Орта медициналық персоналдың құқықтары мен өкілеттіктерін қосқанда оның кәсіби даму жүйесін жетілдіру:

2017 жылғы тамыздан бастап ШЖҚ «Павлодар облыстық балалар ауруханасы» КМК ҚР тәжірибелік денсаулық сақтау ұйымдарында медбикелік қызметті басқарудың жаңа жүйесін құруға бағытталған ҚР Денсаулық сақтау министрлігі бастамашылық еткен пилоттық Жобаға қатысады. Оның мақсаты Жоғары медициналық колледждердің клиникалық негіздерінде – тәжірибелік денсаулық сақтау ұйымдарында медбике кәсібіне тиісті халықаралық талаптар негізінде мейірбикелік қызметтің жаңа моделін әзірлеу және енгізу болып табылады. Осы жоба шеңберінде штаттық нормативтер, жұмыс жағдайлары, техникалық бағдарламалық камтамасыз ету бекітілді; қабылдау бөлімшелерінің медбикелерін Триаж – жүйесі бойынша үздіксіз оқыту, қабылдау бөлімшелерінің медбикелерін «Қалта анықтамалығы/БЖАЫҚ» пен «Ерте жасындағы балаларды дамыту/БЖАЫҚ» бойынша оқыту өткізіледі, медбикелердің кеңейтілген және берілген функциялары бойынша медбикелік құжаттаманың бекітілген нысандары енгізіледі.

Осы мақсат шеңберінде жоспарланған іс-шаралар 2018 жылы орындалды.

Ұйымда медициналық бикелердің құқықтары мен өкілеттіктерін кеңейтуді, клиникалық дағдыларды және этикалық тәртіпті жақсартуды қосқанда олардың кәсіби дамуына ерекше көңіл бөлінеді. Осыған байланысты Ұйым негізінде тұрақты негізде конференциялар мен семинарлар өткізіледі.

Есептік кезең ішінде мейірбике ісінің мамандары үшін теориялық материал мен тәжірибелік дағдыларды зерделеумен 12 жалпыауруханалық конференция өткізілді. Барлық конференцияларға клиникалық бөлімшелердің және көмекші қызметтердің мейірбике ісінің мамандары қатысты.

6.2 Сараланған ақы төлеуді, соның ішінде, бонустық ақы төлеу жүйесін енгізу

Үздік қызметкерлерді ынталандыру және ұстап қалу жүйесін жетілдіру:

Сараланған бонустық ақы төлеу жүйесін әзірлеу және енгізу.

"Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде іс-шаралар кешенін көрсетуге қатысатын денсаулық сақтау ұйымдарының қызметкерлерін көтермелеу қағидаларын бекіту туралы" ҚР ДС және ӘДМ 2015 жылғы 29 мамырдағы № 429 бұйрығы мен ШЖҚ «Павлодар облыстық балалар ауруханасы» КМК-ның Ұжымдық шартының №3-қосымшасы негізінде «Медициналық және медициналық емес қызметкерлерге сараланған үстеме ақының мөлшерін белгілеу жөніндегі» комиссия жоғарылататын және төмендететін коэффициенттерді есепке ала отырып, бөлімше меңгерушілерімен қызметкерлерді көтермелеуге ұсынылған құжаттарды қарайды.

6.3 Материалды емес ынталандыру, соның ішінде әлеуетті арттыру

Корпоративтік мәдениетті дамыту және корпоративтік құндылықтарды қолдау:

Ұйыммен тұрақты негізде корпоративтік мәдениетті дамыту мен корпоративтік құндылықтарды қолдау жөніндегі іс-шаралар өткізіледі. Қызметкерлер жұмысқа қабылданған кезде кәсіби қызметтің және корпоративтік мәдениеттің бағдарлары көрсетілген Іскерлік этика кодексін зерделеуге міндетті.

Есептік кезең ішінде «Халықаралық әйелдер күнін», «Медицина қызметкері күнін», Конституция күнін», «Тәуелсіздік күнін» мерекелеу құрметіне 4 корпоративтік іс-шара өткізілді.

ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің сұрау салуы бойынша Халықаралық әйелдер күнін, Наурыз-мейрамын, Медицина қызметкері күнін мерекелеу құрметіне Ұйымның қызметкерлерін құрмет грамоталарымен, алғыс хаттармен және бағалы сыйлықтармен марапаттау үшін награда материалдарын дайындау бойынша жұмыс жүргізілді.

Алып отырған лауазымына сәйкес болуын анықтау, маманның жетістіктері мен біліктілігін арттырудағы қажеттіліктерін анықтау үшін мамандардың жұмыс нәтижелерін бағалау жүйесі

Осы мақсатпен жыл сайын бөлімшенің меңгерушісімен мамандардың жұмыс нәтижелерін бағалау жүргізіледі. Бағалау нәтижелері бойынша біліктілігін арттыруды қажет ететін мамандардың тізімі құрастырылады.

6.4 Қауіп-қатерлерді басқару

Медициналық және медициналық емес персоналды қауіпсіз және эргономикалық еңбек жағдайларымен қамтамасыз ету.

Есептік кезең ішінде Ұйымның АҚ, ТЖ, ҚТ бөлімімен жұмыс жүргізілді:

- еңбек қауіпсіздігі мен оны қорғау аясында басшылық құрамын оқыту (2 қызметкер оқытылды);
- еңбек қауіпсіздігі мен оны қорғау саласындағы қайта нұсқаулық жүргізу мен білімдерін тексеру (679 қызметкер);
- жұмысқа қайта қабылданғандармен кіріспе нұсқаулықты жүргізу (154 қызметкерге жүргізілді);
- электр қондырғыларды пайдалану кезінде қауіпсіздік техникасының нормалары мен техникасын білу бойынша электротехникалық персоналдың аттестаттауын жүргізу бойынша (12 қызметкер аттестатталды);

Басшылық пен жеке құрамның төтенше жағдайлардағы іс-әрекеттерге дайындық жөніндегі 2018 жылға аурухананың азаматтық қорғаныстың медициналық қызметінің негізгі іс-шаралар Жоспарына сәйкес келесі іс-шаралар өткізілді:

- 2018 жылғы 15-18 мамырда ӨБ-2 ММ-нің жеке құрамымен бірлесіп аурухананың жұқпалы аурулар стационары негізінде өрт–тактикалық сабақтар жүргізілді.
- 2018 жылғы 04-05 қазанда Сұлтанов атындағы ОКА-мен бірлесіп «Конго-Қырым безгегі» аса қауіпті жұқпалар бойынша Нысаналы жаттығу.
- 2018 жылғы 14 қарашада «Тұтану» дабылы бойынша аурухананың үй-жайларынан медициналық персоналдың, науқастардың, жұмысшылардың және қызметшілердің шұғыл қауіпсіз жерге көшіріуін жүргізу» тақырыбы бойынша нысаналы жаттығу.

Сыртқы сертификацияланған компаниямен жұмыс орындарын аттестаттау жүргізілді.

Өндірістік жаракаттану жағдайлары мен кәсіби аурулар 2018 жылы болған жоқ.

7-ТАРАУ. ҰЙЫМНЫҢ РЕСУРСТАРЫН ТИІМДІ ПАЙДАЛАНУ

7.1. Клиниканы, зертханалық қызметті, бейінді қызметтерді аккредиттеу (ұлттық және/немесе халықаралық)

2014 жылы аккредиттеу стандарттарына аурухана қызметінің сәйкес болуына сыртқы кешенді бағалау нәтижелері бойынша аккредиттеу комиссиясының шешімімен 2 жылға мерзімімен 2014 жылғы 19 қарашадағы тіркеу № KZ 83VEG00001308 аккредиттеу туралы куәлігі берілді.

2016 жылы медициналық ұйымдарды аккредиттеу ҚР ДС және ӘДМ Аккредиттеу орталығының кестесі бойынша өткізілді және біздің ұйым осы кестеге кірген жоқ.

2017 жылы Облыстық балалар ауруханасы қайта ұйымдастырылуға (Облыстық жұқпалы аурулар ауруханасының қосылуына) байланысты аккредиттеу тәртібіне жататын медициналық ұйымдардың тізіміне кірген жоқ

2018 ж Облыстық балалар ауруханасы аккредиттеуден өтуге өтінім берген, бірақ, аккредиттеуден өту кестесіне кірген жоқ

2019 жылға аккредиттеуден өтуге дайындық шеңберінде келесі іс-шаралар жүзеге асырылуда:

- ай сайынғы және жыл сайынғы негізде көрсетілетін медициналық көмектің сапа индикаторлары бойынша бағалау жүргізіледі
- аккредиттеу стандарттарының критерийлеріне сәйкес болуына аурухана қызметтерінің және бөлімшелерінің қызметін бағалау жүргізіледі
- орта және кіші медициналық персонал үшін бекітілген Стандартты ота жасау емшараларының (СОЕ), манипуляцияларды жүргізу алгоритмдерінің сапасын бағалау өткізіледі
- хирургиялық корпусның қабылдау бөлімшесінде пациенттерге медициналық көрсету кезінде триаж жүйесін енгізу жүзеге асырылады
- пациенттердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында клиникалық фармация бөлімшесі ұйымымен дәрілік құралдарды орталықтандырылған беру жүйесі енгізілді.

Аккредиттеу тәртібінен өту Меморандумға сәйкес 2019 жылға жоспарланды.

7.2. Науқастар құрылымын басқару (салмақтық коэффициенттер бойынша саралау, стационар алмастыратын технологияларды дамыту)

Төсек қорын пайдалану деңгейі 2018 жыл ішінде жоспар 100% болғанда 89,7%-ды құрды.

2018 жыл ішінде жоспар 2017 жылы 8,5 күн болғанда пациенттердің бөлімшелерде орташа болу ұзақтығының (ОБҰ) 2017 жылы 7,3 күннен 2018 жылы 7,2-ге дейін төмендеуі байқалады.

2018 жылы жоспар 37,0 болғанда төсек айналымының 2017 ж. 38,9-дан 2018 ж 40,8-ге дейін 4,9%-ға артуы байқалады. Бұл ретте, келіп түскен науқастардың саны 40,9%-ға артты: 2017 жыл ішінде 13361 келіп түскен науқастардан 2018 ж. 18 826-ға дейін; 2018 ж. ішінде үйге шығарылғандардың саны 41,8 %-ға артты, бұл 2017 жылы 13 252-ге қарсы 18 785-ті құрды.

2018 жыл ішінде госпитальдік өлім-жітімділіктің көрсеткіші 2017 жылғы деңгейде қалды – (0,11), содан басқа, отадан кейінгі өлім-жітімділіктің 2017 ж. 0,2-ден 2018 0,3-ке дейін өсуі байқалады.

2017-2018 ж. ішінде аурухана ішіндегі жұқпалардың (бұдан әрі – АІЖ) жағдайлары тіркелген жоқ.

7.3. Дәрілік препараттарды, медициналық бұйымдарды басқару.

2016 жылғы 04 қарашадағы №797-Ө бұйрығына сәйкес, пилоттық жоба шеңберінде ШЖҚ «Павлодар облыстық балалар ауруханасы» КМК-да 2017 жылғы 01 ақпанда клиникалық фармация бөлімшесі (бұдан әрі – КФБ) ашылды. КФБ-ның ашылу мақсаттары пациенттерді емдеудің қауіпсіздігін, тиімділігін, ұтымдылығын қамтамасыз ету. Фармакоэкономикалық әсер маңызды міндет болып табылады.

2018 жылғы 12 айдың қорытындысы бойынша барлық клиникалық бөлімшелер 100 % таблетка тәрізді және сұйық ауызаймақтық түрлерді орталықтандырылған беруге ауысты, сондай-ақ, парентералдық түрлерді беру 100% орталықтандырылды. 2018 ж шілдеден бастап, облыстық балалар ауруханасының жұқпалы аурулар стационары таблетка тәрізді және сұйық ауызаймақтық түрлерді 100% орталықтандырылған беруге көшті.

ҚОСЫМШАЛАР

1-қосымша

Стратегиялық жоспарға сәйкес стратегиялық бағыттардың мақсатты индикаторларының жету нәтижелері*

Стратегиялық бағыт 1 (қаржы)

№	Мақсатты индикатордың атауы	Өлшем бірл.	Ақпарат көзі	Жауаптылар	Есепті жылға жоспар	Есептік жылдың дерегі (1-ші жыл)	Жету мәртебесі (жетті/жеткен жоқ)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	1 төсекке түскен табыс*	(млн. теңге)	Қаржылық есептілік	Бас бухгалтер	3,9	4,2	Жетті
2	Ақылы қызметтердегі түскен табыстардың үлесі*	%	Қаржылық есеп	Бас бухгалтер	кемінде 3,9%	3,9%	Жетті
3	Активтердің рентабельділігі (ROA)*	%	Қаржы есебі	Бас бухгалтер	≤1%	≤1%	Жетті

2-стратегиялық бағыт (пациенттер)

Индикаторлар

№	Мақсатты индикатордың атауы	Өлшем бірл.	Ақпарат көзі	Жауаптылар	Есепті жылға жоспар	Есептік жылдың дерегі (1-ші жыл)	Жету мәртебесі (жетті/жеткен жоқ)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Пациенттердің қанағат болуы*	%	HR-қызметінен есеп	HR-қызметі	95%	97%	Жетті
2	Пациенттердің отадан кейінгі өлім-жітімділіктің деңгейі*	%	Стат. деректер	Стат. бөлім	0,4%-дан артық емес	0,3%	Жетті

3 стратегиялық бағыт (персоналды ынталандыру және дамыту)

№	Мақсатты индикатордың атауы	Өлшем бірл.	Ақпарат көзі	Жауаптылар	Есептік жылға жоспар	Есептік жылдың дерегі (1-ші жыл)	Жету мәртебесі (жетті/жеткен жоқ)
---	-----------------------------	-------------	--------------	------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------------

							еткен жоқ)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Оқудан/қайта даярлаудан, соның ішінде, шетелде өткен персоналдың үлесі	%	HR-қызметіне н есеп	HR-қызметі	Кемінде 17%	17,9%	Жетті
2	Кадрлардың тұрақтамауы *	%	HR-қызметіне н есеп	HR-қызметі	5%-дан артық емес	2,52%	Жетті
3	Персоналдың қанағат болу деңгейі*	%	HR-қызметіне н есеп	HR-қызметі	кемінде 70%	94%	Жетті

4-стратегиялық бағыт (операциялық процесстер)

№	Мақсатты индикатордың атауы	Өлшем бірл.	Ақпарат көзі	Жауаптылар	Есепті жылға жоспар	Есептік жылдың дерегі (1-ші жыл)	Жету мәртебесі (жетті/жеткен жоқ)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Қайта түсу көрсеткіші (бір ай бойы сол бір ауру бойынша) *	Жағдайлар	Стационарлық науқастың медициналық картасы	Стационарлық науқастың медициналық картасы	Жоқ	2	Жетті
2	Пациенттің стационарда орташа болу ұзақтығы*	Кундер	Стационарлық науқастың медициналық картасы	Стационарлық науқастың медициналық картасы	8,5 куннен артық емес	7,2	Жетті
3	Төсек айналымы*	Саны	Стат. деректер	Директордың орынбасары	кемінде 37,0 есе	38,9	Жеті