

Астана қаласы әкімдігінің
«Қалалық жедел медициналық
жәрдем станциясы» ШЖҚ МКК
Байқау кеңесінің шешімімен
22.09.2021 жылғы №5 хаттама
БЕКІТІЛГЕН
өзгерістермен және
толықтырулар
28.06.2022 ж. №2 хаттама

**Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің «Қалалық жедел медициналық
жәрдем станциясы» ШЖҚ МКК
2021-2025 жылдарға арналған
ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫ**

Нұр-Сұлтан қ.

Мазмұны

1 Бөлім	Кіріспе	Бет
1.1	Миссиясы	3
1.2	Пайымдауы	3
1.3	Түйін құндылықтар	3
2 Бөлім	Ағымдағы жағдайды талдау	
2.1	Сыртқы ортадағы факторларды талдау	4
2.2	Тікелей ортасының факторларын талдау	5
2.3	SWOT талдау	14
2.4	Тәуекелдерді басқаруды талдау	18
3 Бөлім	Стратегиялық мақсаттары, міндеттері, қызметінің түйінді көрсеткіштері	
3.1	Жоғары білікті кадрлар жасақтау, халықаралық стандарттар бойынша қызметке дайындалған	24
3.2	Қызметті барабар қаржыландырды қамтамасыз ету және табыстылықты арттыру	26
3.3	Пациентке бағытталған медициналық көмек жүйесін құру	28
3.4	Менеджмент және өнімділіктің тиімділігін арттыру	29
3.5	Негізгі нәтижелілік көрсеткіштері	31

1-бөлім. Кіріспе

Миссиясы

Өмірді құтқару – біздің ұранымыз!

Пайымдауы

Тұрақты дамуға, сапаны және пациенттердің қауіпсіздігі арттыруға, ұлттық және халықаралық стандарттарды енгізу жүйесіне негізделген, тиімді және сенімді пациентке бағытталған медициналық көмек көрсету жүйесі.

Түйін құндылықтар

- Пациенттің қауіпсіздігі - медициналық көмектің негізгі принципі қауіпсіз клиникалық практика аймағында кешенді күштерді пайдалана отырып, инфекциялық бақылау, дәрілік препараттар мен медициналық құрал-жабдықтарды қауіпсіз пайдалану;
- Кәсібилік – пациенттер үшін өз кәсіби міндеттерін тиімді және сенімді орындау;
- Құрмет – пациенттердің қадір қасиеті мен жеке басын құрметтеу;
- Тұтастық – қағидаттары мен жоғары стандарттарды сақтау, пациенттермен қарым-қатынаста да, ұжымда да сенімділік пен адалдықтың жоғары деңгейін көрсету;

- Алқалылық –үнемі өзін-өзі талдау және ынтымақтастық, сондай-ақ жауапкершілік пен жұмыс көлемінің негізінде сенімділік жүйесін құру;
- Үздіксіз дамыту

Барлық процестерді бағытталған, жүйелі түрде дамыту

2-бөлім. Ағымдағы жағдайды талдау

2.1 Сыртқы орта факторларын талдау

Жедел медициналық жәрдем қызметін дамытудың негізгі бағыттары Денсаулық сақтауды дамыту 2020-2025 жылдарға арналған ҚР Мемлекеттік Бағдарламасында анықталған. Соның ішінде, науқастар мен зардап шеккендерге дәрігерге дейінгі медициналық көмек уақытылы көрсету, жедел медициналық көмектің қол жетімділігін арттыру мақсатында аудандық қосалқы станцияларының жедел медициналық көмек көрсету желісі кеңейтіледі, сондай-ақ мамандандырылған медициналық көмек көрсету үшін. емделушілерді қысқа мерзімде медициналық ұйымдарға жеткізу.

Қазіргі уақытта Қазақстанның жедел медициналық жәрдем қызметінің кең желісіне санитарлық көлік және санитарлық авиация бөлімшесі бар облыстық және қалалық ЖМЖ станциялар кіреді. Қазақстан Республикасында жедел медициналық жәрдем қызметі 19 дербес станциясымен, басқа денсаулық сақтау ұйымдарының құрамындағы 264 ЖМЖ бөлімшелерімен ұсынылған.

ЖМЖ қызметінің тиімділігіне әсер ететін бұлар сияқты көптеген факторлар:

- ЖМЖ станциялары мен бөлімшелерінің желісін дамыту және тиімді орналастыру;
- Шақыртуды қабылдауды және бригадалар, медициналық қызметкерлер жіберуді жүзеге асыратын диспетчерлік қызмет жұмысының нақтылығы;

- ЖМЖ және басқа да МҰ максималды сабақтастығын қамтамасыз ету.

2020 жылы Нұр-Сұлтан қаласы бойынша шақыртулар саны 506 835 құрады (2019 жылы – 584 849), төмендеу – 13,3%. Сонымен қатар, 2020 жылы 1000 тұрғынға шаққанда жедел жәрдем қызметіне қажеттілік 420 құрады, 2019 жылы

– 503.

Жеделдік санаттары бөлінісінде шақыртулардың құрылымы мынадай: жеделдік санатының 1 шақыруы-6 793 шақыру (1,3%), 2 жеделдік санаттары – 74 042 шақыру (14,6%), жеделдіктің 3 санаты – 231 902 шақыру (45,8%), жеделдіктің 4 санаты – 194 098 қоңырау (38,3%). Жедел медициналық жәрдем станцияларының бригадаларымен шұғылдыңтың 4 санатындағы шақыруларға қызмет көрсету аутсорсингке көмек 20 047 шақыруды (10,3%), МСАК жанындағы ЖМК бригадаларын 174 051 шақыруды (89,7%) құрайды.

2019 жылмен салыстырғанда 1 жеделдік санаты бойынша 2 есеге, 2 шұғылдық санаты бойынша қоңыраулардың өсуі байқалады 8% және жеделдіктің 3, 4 санаты бойынша 13,3% - ға, 21,0% - ға төмендеу.

Кеш қызмет көрсетілген шақыртулардың үлесі 2020 жылы 3,1% - ға өсіп, 8,8% құрады, ал 2019 жылы аталған көрсеткіш 5,7% құрады.

2020 жылғы ауруханаға дейінгі өлім-жітім көрсеткіші 0,3% құрайды, бұл 2019 жылғы деңгейде.

2020 жылдың қорытындысы бойынша табысты реанимация көрсеткіші ұлғайды және 66% құрайды (2019 жылы-50%).

2.2 Тікелей қоршаған факторларды талдау

Төменде «Қалалық жедел медициналық жәрдем станциясы» ШЖҚ МКК бойынша ағымдағы жағдайға талдау берілген.

Нұр-Сұлтан қ.

Ғимараттың жалпы ауданы-6521 м2

Бас дәрігер-Оразбаев Мұрат Бекайдарұлы

Қосалқы станциялар саны-4

Күн сайын «103» ҚЖМЖС диспетчерлік пунктіне 2500-3000-нан астам шақыру келіп түседі.

Статистикалық деректерге сәйкес, 2020 жылы ҚЖМЖС шақыртуларының саны 332 784 шақыртуды құрады (МСАК жанындағы ЖМЖ шақыртуларысыз) 2019 жылғы (426 598 шақырту) шақыртулар санынан 93 814 шақыртуға (22%) аз.

Шақырулар нозология бойынша құрылымы

Өтініштер бойынша жетекші орынды тыныс алу органдарының аурулары және басқа аурулар алады. 3-ші, 4-ші, 5-ші позицияларда жарақаттар және улану, акушерлік және гинекологиялық аурулар және қан айналымы жүйесінің аурулары орналасқан.

Ауру	2020 жыл		2019 жыл		Айырмашылық (абс.)	Динамикасы %
	Саны	үлес салмағы % - бен	Саны	үлес салмағы, % - бен		
ҚЖМЖС шақырулар саны, барлығы (абс.с.):	506835		584849		-78014	-13,0
Инфекциялық аурулар	27750	5,5	41339	7,1	-13589	-32,0
ЖТЖ- аурулары	45599	9,0	61366	10,5	-15767	-25,0
Жарақат және улану	61342	12,1	80837	13,8	-19495	-24,0

оның ішінде ЖКО -	2161	0,4	2923	0,5	-762	-26,0
Неврологиялық аурулар	46393	9,2	53114	9,1	-6721	-12,0
Тыныс алу органдарының аурулары	151923	30,0	178837	30,6	-26914	- 15,0
Асқазан-ішек жолдарының аурулары	26974	5,3	31780	5,4	-4806	-15,0
Акушерлік және гинекологиялық аурулар	47178	9,3	43629	7,5	3549	8,1
Құрсақ қуысының жіті хирургиялық аурулары	14714	2,9	17661	3,0	-2947	16,0
Зәр шығару жолдарының аурулары	5896	1,2	20674	3,5	-14778	71,0
Өзге де аурулары	79066	15,6	55612	9,5	23454	42,0

Емдеуге жатқызу көрсеткіші

Көрсеткіш	2020 жылға	2019 жылға	Динамикасы, % - бен
ҚЖМЖС қызмет көрсетілген шақыртулар, барлығы	332 784	426 598	-21,0
Емдеуге жатқызуға жеткізілді	100 208	57 931	72,0
Жатқызылды	45 548	26352	72,0
емдеуге жатқызу %	45,5	45,5	0,0

Өлім-жітімді талдау

Көрсеткіш	2020ж.	2019ж.	Динамика % - бен
	абс.	абс.	
Барлығы	1636	1444	13,0
Ауруханаға дейінгі, бригадалар келгенге дейін өлім-жітім жағдайлардың саны	1601	1411	13,0
Ауруханаға дейінгі, бригадалар қатысуымен өлім-жітім жағдайлардың саны	35	33	6,0

Өлім көрсеткіші 2019-2020 жж. салыстырғанда 192 оқиғаға немесе 13,3% өскен. Бұл өсу COVID-19 пандемиясына тікелей байланысты.

Кешіктіріліп қызмет көрсетілген, көрсеткіш сын

Көрсеткіш	2020ж.	2019.	Динамикасы % - пен	Айырмашылық абс.
Кешіктіріліп қызмет көрсетілген	44748	33371	134,1	11377
Қайта шақыру	3099	10	3099,0	3089

2020 жылы кешігу жағдайларының айтарлықтай өсуі байқалады. Мәселен, 2020 жылы кешігу 34,1 %-ге

ұлғайды және 44748 жағдайды құрады.

Көрсеткіштері		2020ж.	2019ж.	Айырмашылық мин.
"103" - ке шақыртудың түсуінен бастап диспетчердің шақыртуды ЖМЖ бригадасына беруінің орташа уақыты <i>(қоңыраудан бастап бригадаға берілгенге дейін)</i>		5	2,51	3,51
Шақыртуды ЖМЖ бригадасына берген сәттен бастап пациентке жеткенге дейін орташа уақыт <i>(шақыруды диспетчерден алудан бастап үйге келгенге дейін)</i>		15	9,39	6,39
Шақыру «103» келіп түскен сәттен бастап бригаданың науқасқа жеткенге дейін орташа келу уақыты <i>(күту уақыты)</i>		20	12,30	8,30
Пациентке қызмет көрсетудің орта уақыты <i>(науқаста болу уақыты үйге келгеннен бастап бригаданы босатуға дейінгі уақыт)</i>	1 санат	21	20,37	1,37
	2 санат	24	32,14	-8,14
	3 санат	21	34,24	-13,24

Кәсіпорын мамандары халыққа жедел медициналық көмек көрсету бойынша халықаралық тәжірибені зерделеді. Ұсыныстар мен тиісті жоба әзірленді, Басқармаға енгізілді, іске асыру келісілді.

ҚР ДСМ 2020 жылғы 30 қарашадағы № ҚР ДСМ 225/2020 "Жедел медициналық жәрдем, оның ішінде медициналық авиацияны тарта отырып көрсету қағидаларын бекіту туралы", бұйрығымен барлық шақырулар жеделдігі бойынша 4-ке бөлінген. 4 жеделдік санаты емханаларға қызмет көрсетуге берілді, бұл күтілетін оң нәтиже әсер берді. Контингент, оның патронажы және орны бойынша бекітілген уақтылы диагностикасы үшін жауапкершілік тұрғылықты жерін қалалық емханалар алып жүреді.

Емханалар жанынан жедел жәрдем бригадаларын құру халықтың жедел жәрдем жұмысына шағымдарының санын азайтты, келу уақыты қысқарды, шығу бригадалар саны көбейді, сондай-ақ емханалар мәртебесі артты.

Шақыртуларды бөлу мен қызмет көрсетуді жалпы үйлестіру «Көмек» бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы және «103» Кәсіпорнының диспетчерлік қызметі, шығу бригадалар мамандарының, дәрігерлер мен фельдшерлердің, сондай-ақ қажетті консультациялар мен ұсыныстар беретін қосалқы станция дәрігерлерінің қатысуы арқылы жүзеге асырылады.

Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, жетудің уақтылығын қамтамасыз ету, Кәсіпорын қызметкерлердің еңбек өнімділігін арттыру мақсатында жоғарыда аталған Жоспарды іске асыру шеңберінде көлік құралдарын GPS навигаторлармен, бейнетіркегіштермен, стационарлық және тасымалданатын рациялармен материалдық-техникалық жарақтандыруды жүзеге асырды, ұл онлайн режимде мониторларда қала бойынша барлық бригадалардың орналасқан жерін және қозғалысын бақылауға мүмкіндік береді.

Шығу бригадалардың қызметкерлерін заманауи радио мен ұялы байланыс жарақтандыру бойынша тиісті іс-шаралар өткізілді. Қабылданатын қоңыраулардың сапасын жақсарту, аудиожазбалар мен фонограммаларды мұрағаттау және сақтау мақсатында аналогтық байланыстың орнына, жаңа жоғары технологиялық цифрлық байланыс енгізілді. Қазіргі уақытта 2012-2015 жылдары шығарылған көлікке газ жабдығын орнату жобасы енгізілді.

ҚЖМЖС балансында 159 бірлік санитариялық автокөлік, оның ішінде реанимобиль (С класы) – 63 бірлік бар.

2019 жылы жергілікті бюджет есебінен 53 бірлік жаңа санитарлық автокөлік сатып алынды, бұл 100%-ге санитарлық көлікке деген қажеттілікті жауып, тозуды 35,9% - дан (2019 ж.) 23,5% - ға (2020 ж.) дейін төмендетті.

Сондай-ақ, ҚР Денсаулық сақтау министрлігі Индустрия және инфрақұрылым министрлігімен бірлесіп Қазақстан Республикасында санитарлық автокөлікті жаңарту бойынша жол картасы бекітілді (бұдан әрі-Жол картасы).

Жол картасы аясында 2020 жылы Нұр-Сұлтан қаласының Жедел медициналық жәрдем қызметі қаржы «ҚДБ-Лизинг» АҚ лизингі тетігі арқылы отандық өндірістің 49 санитариялық автокөлік бірліктерімен жарақтандырылды.

Қазіргі уақытта барлық медициналық жабдықтар жұмыс күйінде және жыл сайынғы сервистік қызмет көрсету қызметтен өтеді.

Бригадалардың қаптамасындағы дәрілік препараттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдар стандарттарға сәйкес келеді.

Медициналық жабдықтармен жарақтандыру және жинақтау - 100% құрайды.

Дәрілік препараттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдар укладках бригадаларының стандарттарына сәйкес келеді. Жабдықталуы мен медициналық құрал-жабдықтармен жабдықталуы - 100% құрайды.

2020 жылдың кезеңінде ТЛТ жүргізу көрсетілген ЖМИ-мен болған жағдайлардың жалпы саны 409 жағдайды құрады, және ТЛТ жүргізген жағдайлар 24-ті құрады. Тромболиздік терапияны дәрігерлер мен шығу бригадалардың фельдшерлеры жүргізеді. ҚЖМЖС персоналы тромболиздік терапия мәселелері бойынша тұрақты негізде оқытылады.

Еңбек жағдайларын жақсартуға және жұмыс орындарын ұйымдастыруға байланысты барлық іс-шаралар әкімшілік және ағымдағы шығыстарды оңтайландыру есебінен қосымша қаржыландырусыз жүзеге асырылады, оның ішінде: емханаларға қызмет көрсету үшін шұғылдың 4-санатына шақыртулар беру, арнайы көліктерге арналған жуу қосымша станцияларын ашу, түнгі ауысымнан кейін қызметкерлерді тасымалдауды ұйымдастыру, газды жабдықтарды орынату, GPS навигация жүйелері мен бейнетіркегіштерді сатып алу, қосалқы станциялар техникасымен және жиһазбен қайта жабдықтау, оқу сыныптарын құру және манекендер сатып алу және т. б.

Жоғарыда аталған іс-шараларды енгізу жету уақытын: жеделдіктің 1 санатына - 6,38 минутқа дейін, жеделдіктің 2 санатына - 10,11 минутқа дейін, жеделдіктің 3 санатына - 15,14 минутқа дейін қысқартуға мүмкіндік берді.

Біліктілік санаты бар дәрігерлер саны – 68 (81,9%), оның ішінде жоғары санаты бар - 32 (47 %), бірінші санат - 21 (30,9%), екінші санат – 15 (22,1%).

ОМҚ-ден біліктілік санаты - 336 (53,4%), оның ішінде жоғары санаты - 90 (26,8%), бірінші санаты-83 (24,7%), екінші санаты – 163 (48,5 %).

Дәрігерлік және орта медициналық персонал қызметкерлерінің біліктілік деңгейін арттыру мәселелеріне назар аударылады. Жоспарлы түрде Кәсіпорын қызметкерлері түрлі курстарға біліктілікті арттыру, семинарлар мен тренингтер, оның ішінде халықаралық стандарттарға сәйкес (BLS, ACLS, PALS, PHTLS) жіберіледі. Жедел, шұғыл көмек көрсету бағдарламалары бойынша мамандандыру курстарын өткізу үшін Кәсіпорында оқу-симуляциялық орталығы құрылды. Жаттықтырушы ретінде 6 нұсқаушы дайындалды.

Қазіргі уақытта халықаралық стандарттарға (BLS, ACLS, PALS, PHTLS) сәйкес шұғыл медициналық көмектің практикалық дағдылары оқытылды:

№2 кесте. Оқудан өткен қызметкерлер саны

№ р/с	Қызметкерлер	Саны барлық	BLS		ACLS		PALS		PHTLS	
			оқытылды	жоспары	оқытылды	жоспары	оқытылды	жоспары	оқытылды	жоспары
1	Дәрігерлер	83	83	65	70	64	69	61	67	56
2	ОМЖ	614	614	560	563	439	421	396	475	441
3	Жүргізушілер	279	179	100	-	-	-	-	-	-

Бұдан басқа, қолда бар қосалқы станциялар базасында оқу сыныптары құрылады, Оқу құралдары сатып алынады және Израиль мен Ресейден жетекші мамандарды тарта отырып, шеберлік сыныптарын өткізуге мүмкіндік беретін манекендер. Кадр тапшылығын шешу мақсатында кәсіпорын Бос орындар жәрмеңкелеріне белсенді қатысады, сондай-ақ медициналық жоғары оқу орындарымен ынтымақтасады және олардың түлектеріне жұмыс орындарын ұсынады. Осы іс-шараларды іске асыру қазіргі уақытта 3 маман дәрігерді тартуға мүмкіндік берді.

Сонымен бірге, белгілі бір жетістіктерге қарамастан, ұйымдастыру үшін бірқатар маңызды мәселелерді шешу қажет:

1. ЖМЖ қызметіне жоғары жүктеме;
2. Шұғыл медициналық көмек көрсету дағдыларының игерудің жеткіліксіздігі (BLS, ACLS, PALS және т. б.);
3. Диспетчерлік қызмет қызметкерлерінің біліктілігінің төмендігі (шақыртуларды дұрыс емес санаттау оқиғалардың болуы, енгізілген «қоңырауды ұстап тұру» жүйесінің болмауы);
4. ҚЖМЖС қызметтеріне халықтың қанағаттанушылығының төмен деңгейі (ҚЖМЖС жұмысына шағымдардың болуы);
5. ЖМЖ қызметі, МСАК, қабылдау бөлімшелері арасындағы әлсіз сабақтастық.

2.3. SWOT талдау

Өз қызметі барысында ҚЖМЖС Стратегиялық жоспардың мақсаттарына қол жеткізуге кедергі келтіруі мүмкін, бірқатар бақылауға алынбайтын тәуекелдердің немесе сыртқы факторлардың туындауына тап болуы мүмкін. Жағдайды талдау үшін SWOT талдауы жүргізілді, онда қолда бар мүмкіндіктерді қолдана отырып дамыту қажет күшті жақтар және қауіп-қатерді болдырмау үшін қолда бар мүмкіндіктер арқылы мықтыға айналдыру қажет әлсіз жақтар анықталды.

	Күшті жақтары	Әлсіз жақтары
Клиенттер	- ТМҚКК-ке тіркелген халықтың тең құқықтары; - Пациенттерді қолдау қызметінің болуы;	Пациенттердің көрсетілетін қызметтердің уақтылығы және сапасына қанағаттанбауы;

	• Жақсы инфрақұрылым; • Көрсетілетін медициналық қызметтер туралы халықтың хабардар болуы	• Мамандықтың төмен беделі, әсіресе медициналық жоғары оқу орындарының түлектері арасында
Процестері	• Кабинеттерді 100% компьютерлендіру; • Енгізілген бағдарламалық қамтамасыз ету; • медициналық қызметтердің сапасын одан әрі арттыру	• ЖМЖ қызметіне жоғары жүктеме; • ЖМЖ қызметі, МСАК, қабылдау бөлімшелер арасындағы әлсіз сабақтастықты
Оқыту және дамыту,	• Қызметкерлерді тұрақты негізде оқыту; • Білікті кадрларды даярлау және қайта даярлау жүйесін жетілдіру; • Халықаралық серіктестермен қарқынды ынтымақтастық арқылы технологиялар, білім және үздік тәжірибе трансферті; • Қызметкерлерді жыл сайынғы оқытуды жеткілікті қаржыландыру	• Қызметкерлердің кетуі; • Тәжірибесіз мамандарды жұмысқа шарасыз қабылдау және оларды одан әрі оқыту; • Мамандардың біліктілік талаптарына сәйкес келмеуі.
Қаржы	• Мемлекеттік бюджеттен тұрақты және уақтылы қаржыландыру;	• ТМҚКК шеңберіндегі табыстарға қаржылық тұрақтылықтың күшті тәуелділігі; • Активтердің төмен рентабельділігі

	Қызметкерлердің ынталандырудың тиімді еңбегін нысандарын қолдану мүмкіндігі	
	Мүмкіндіктер	Қауіп-қатерлер
Клиенттер	Материалдық-техникалық жарақтандыруды күшейту, кадрлардың біліктілігін арттыру арқылы халықтың қанағаттану деңгейін арттыру	- Заңнамадағы (нормативтік-құқықтық актілердегі) өзгерістер; - Шетелден аса қауіпті және басқа да жұқпалы ауруларды әкелу қаупі.
Процестер	103 шақыртуларды бақылау және басқару жүйесін енгізу. 103 ақпараттық жүйесін басқа шұғыл қызметтердің ақпараттық жүйелерімен интеграциялау; - Халықаралық сапа және қауіпсіздік стандарттарын енгізу	Медицина қызметкерлерін әлеуметтік қолдау шараларының жеткіліксіздігіне байланысты медициналық кадрлардың кетуі
Оқыту және дамыту,	- Қызметкерлерді оқыту; - Қаржылық, басқарушылық және ауруханаішілік менеджменттің жаңа әдістерін енгізу	- Жекелеген бөлімшелерде білікті қызметкерлердің жеткіліксіздігі; - Денсаулық сақтау саласында тәжірибесі жеткіліксіз жас мамандардың жоғары үлес салмағы; - Жүргізілетін жұмыс көлеміне кадрлармен қамтамасыз ету деңгейінің сәйкес келмеуі;

		Кадр айналымының жоғары деңгейі
Қаржы	Мемлекеттік бюджеттен тұрақты және уақтылы қаржыландыру	- Жабдықтар мен шығын материалдарын жеткізушілер бағасының өсуі; - Жалақының төмен деңгейі, тұрғын үйдің болмауы, әлеуметтік қауіпсіздіктің төмендігі және медициналық кәсіптің беделі

Мүмкіндіктер матрицасы

Мүмкіндіктерді пайдалану ықтималдығы	Мүмкіндіктердің әсері		
	Күшті (К)	Орташа (О)	Шағын (Ш)
Жоғары (Ж)	Оқыту және біліктілік деңгейін арттыру	Білікті кадрларды даярлау және қайта даярлау жүйесін жақсарту.	Халықты қызметтерді ұтымды пайдалану туралы хабардар ету 103
	Халықаралық сапа және қауіпсіздік стандарттарын енгізу	Қаржылық, басқарушылық және ауруханаішілік менеджменттің жаңа әдістерін енгізу	Мемлекеттік бюджеттен тұрақты және уақтылы қаржыландыру

	Жыл сайынғы қызметкерлерді оқытуды жеткілікті қаржыландыру.	Сапалы медициналық қызмет көрсету	
Орташа (О)	Процестерді ақпараттандыру мен автоматтандыруды арттыру	Материалдық-техникалық жарақтандыруды күшейту, кадрлардың біліктілігін арттыру арқылы халықтың қанағаттану деңгейін арттыру	Жалақының өсуі
Төмен (Т)		Халықаралық серіктестермен қарқынды ынтымақтастық арқылы технологиялар, білім және үздік тәжірибе трансферті.	

Қауіп матрицасы

Ықтималдығы қатерлерді іске асыру	Қауіптердің әсері		
	Өте ауыр (Ө)	Ауыр (А)	Жеңіл (Ж)

Жоғары (Ж)	Мемлекеттік бюджеттен уақтылы емес қаржыландыру ЖМЖ көрсетуге тарифтерді төмендету	Салыстырмалы жас кадр құрамы	Қызметті жоспарлау қателері
Орташа (О)	Шетелден аса қауіпті және басқа да жұқпалы ауруларды әкелу қаупі	Жабдықтардың, заманауи дәрілік препараттардың және медициналық мақсаттағы бұйымдардың өсіп келе жатқан құны.	
Төмен (Т)		Тәжірибесіз мамандарды жұмысқа амалсыз қабылдау және оларды одан әрі оқыту.	

Тәуекелдерді басқару

Ықтимал тәуекелдің атауы	Тәуекелге әсер етуі мүмкін, мақсат	Тәуекелдерді басқару бойынша шаралар қабылданбаған жағдайда ықтимал салдарлар	Тәуекелдерді басқару бойынша жоспарланған іс-шаралар
--------------------------	------------------------------------	---	--

ЖМЖ қызметкерінің әлеуметтік мәртебесінің төмендігі және беделінің жеткіліксіздігі	Кадр ресурстары жүйесін дамыту	Медициналық кадрлардың тапшылығы	Білікті кадрларды даярлау және қайта даярлау жүйесін жақсарту.
Тарифтердің төмендеуі, жалпы әлемдік қаржы дағдарысы есебінен елдегі күрделі қаржылық жағдайға байланысты ЖМЖ-ны жеткіліксіз қаржыландыру	ЖМЖ қаржылық тұрақтылығын арттыру (ресурс үнемдеуші технологияларды енгізу, ақылы қызметтер көрсету жүйесін енгізу). Емхананың материалдық-техникалық базасының нашарлауы	Халықтың қанағаттанбау деңгейін арттыру Медициналық кадрлардың басқа медициналық ұйымдарға жоғары ақы төленетін жұмысқа кетуі.	Ақылы қызметтерді енгізу Ресурс үнемдеуші технологияларды енгізу Қызметтің операциялық процестерін оңтайландыру
Медициналық кадрлардың кетуі	Халыққа сапалы медициналық көмек көрсету.	Көрсетілетін қызметтердің сапасын төмендету Мамандарға қосымша жүктеме	Персоналды ынталандыру жүйесін енгізу Штаттық нормативтерден пациенттердің қажеттіліктеріне сәйкес адам еңбегін икемді жоспарлау мүмкіндігіне көшу жоспарлануда. Ставкаларды біріктіруге рұқсат етіледі

Бөлінген қаражаттың жетіспеу қаупі	Көрсетілетін медициналық көмектің сапасын төмендету.	Халықтың медициналық көмекке қанағаттану көрсеткішінің өсуі. Ауруханаға дейінгі өлім-жітім деңгейін арттыру	Бөлінген қаражатты ұтымды пайдалану. Тәуекел сөзсіз болған жағдайда ДСҰ-ға уақтылы хабарлау
Осы қызмет түрінің сапасы мен тиімділігіне халықтың наразылығының өсуі.	Ұйымның имиджін арттыру	Ұйымның стратегиялық мақсаттары мен міндеттерін орындамау	БАҚ және медиа-кеңістікте ЖМК қызметінің имиджін арттыру бойынша іс-шаралар кешенін жүргізу, ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын күшейту
Кадрлардың біліктілігі төмен	Көрсетілетін қызметтердің сапасы төмен	Көрсетілетін медициналық көмекке халықтың шағымдарының өсуі	Білікті кадрларды даярлау және қайта даярлау жүйесін жақсарту. Кадр ресурстарын ынталандыру және еңбекақы төлеу тетіктерін жетілдіру

Ұйымның қаржы-шаруашылық қызметінің теріс нәтижесіне жол беру тәуекелі	Ұйым қызметінің көрсеткіштерін төмендету	Кредиторлық және дебиторлық берешектің өсуі	Қаржылық менеджментті жақсарту
ТЖ, техногендік және ТЖ салдарынан шұғыл медициналық көмекке қажеттілікті арттыру экологиялық апаттар (апаттар)	Ауруханаға дейінгі өлім-жітімнің төмендеуі Ұйымның (операциялық, өндірістік) жұмыс процестерін жетілдіру	Халықтың әлеуметтік шиеленісін дамыту Жүктеменің жоғарылауына байланысты медициналық кадрлардың кетуі Халықтың 103 қызметіне наразылығын күшейту 103	ЖМЖ қызметін күшейтуге бағытталған шаралар кешенін қабылдау (медициналық кадрларды жұмылдыру, дәрілік заттармен жарақтандыру және т. б.) Бюджеттік жоспарлау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органдарға ҚЖМЖС-ны қосымша жарақтандыруға, сондай-ақ шұғыл көмек көрсетудің қосымша көлеміне немесе бюджет қаражатын қайта бөлуге қаражат қажеттілігі туралы ұсыныстар енгізу.
Пациенттердің қауіпсіздігіне байланысты қауіп	Ауруханаға дейінгі өлім-жітімнің төмендеуі	Науқастың денсаулығына немесе өміріне қауіп төндіретін жағдай жасау	Осы ОПСтардың сақталуын жүйелі бақылаумен ОПСтарды енгізу (трейсерлер)

			Медициналық персоналды жүйелі оқыту Түзету іс-шараларының жоспарын әзірлей отырып, кейстерге талдау жүргізу
Азаматтық-құқықтық жауапкершілікке байланысты медициналық тәуекелдер Науқастың денсаулығына зиян келтірген медициналық қателіктер	Ауруханаға дейінгі өлім-жітімнің төмендеуі	Сот және өзге де шығындар	Осы Соптардың сақталуын жүйелі бақылаумен Соптарды енгізу (трейсерлер) Медициналық персоналды жүйелі оқыту Түзету іс-шараларының жоспарын әзірлей

SWOT-талдау	
Ішкі (ұйым)	Сыртқы (орта)
Күшті жақтары	Мүмкіндіктері
қажетті инфрақұрылымның болуы: "ғимараты, санитарлық транспорт, медициналық жабдықтар	Халықаралық аккредиттеу: халықаралық стандарттарды енгізу сапа және пациент қауіпсіздігінің

Барабар тариф жедел медициналық көмек көрсетуге,	Дамытуға ақылы қызметтер қаржылық тұрақтылығын арттыру үшін ұйымдастыру
Қызметті білікті кадрлармен қамтамасыз ету үшін Нұр-сұлтан қаласында жоғары медициналық білім беру мекемесінің болуы	жүйесін Енгізу, қызметкерлерді ынталандыру және сараланған еңбекақы төлеу нысандарын, негізделген KPI шарасы ретінде ұстап білікті кадрларын
	Ақпараттандыру және автоматтандыру процестер (ақпараттық жүйелер, мониторинг және хабардар ету, электрондық құжаттау, ақпараттық жүйелерімен интеграция Нұр-Сұлтан қ. МҰ.
	медициналық персоналды Оқыту, халықаралық стандарттарға сәйкес: - ҚЖМЖС базасында медициналық персоналды жүйелі және сапалы оқытуды қамтамасыз ету үшін симуляциялық жабдықтармен жарақтандырылған Жеке оқу-тренингтік орталығын құру - өз нұсқаушыларын оқыту
Әлсіз жақтары	Қатерлер
Қажетті инфрақұрылымның болуы: ғимарат, санитарлық көлік, медициналық жабдық	Жедел медициналық көмек көрсету тарифтерін төмендету
Медициналық персоналдың санаттылығының төмен деңгейі	ӘМСҚ тарапынан айыппұл санкциялары

Қызмет диспетчерлерінің біліктілігі жеткіліксіз	Коммуналдық шығыстарға, ЖЖМ, қосалқы бөлшектерге тарифтерді көтеру
	Медициналық жабдықтың, санитарлық көліктің істен шығуы

3. Стратегиялық мақсаттары, міндеттері, қызметінің түйінді көрсеткіштері

1-мақсат: Халықаралық стандарттар бойынша қызметке дайындалған жоғары білікті кадрлардың пулын қалыптастыру

ҚЖМЖС-дағы қазіргі жағдай саланың кадрлық әлеуетін басқару саласында терең өзгерістер жүргізуді көздейді. Кадр саясатының негізгі мақсаты заманауи білімі бар және диагностика мен емдеудің экономикалық және клиникалық тиімділігін қамтамасыз ете алатын, дәрігерлер мен орта медициналық персонал санының оңтайлы арақатынасына қол жеткізе алатын мамандарды даярлау және қайта даярлау болып табылады. Кадр саясатын ұйымдастыру үздіксіз кәсіптік білім беру жүйесіндегі білім беру саясатымен келісілуі тиіс, сондай-ақ медицина қызметкерлерінің кәсіптік біліктілігін арттыруға уәждемесін ынталандыруға бағытталуы тиіс.

Халықаралық стандарттар бойынша қызметке дайындалған жоғары білікті кадрлардың пулын қалыптастыру мақсатында жоғары білікті медициналық кадрларды белсенді тарту және ұстап қалу жоспарлануда.

Кадр саясатының маңызды міндеттерінің бірі-заманауи білімі бар және медициналық көмектің экономикалық және клиникалық тиімділігін қамтамасыз ете алатын негізгі персоналды оқыту және қайта даярлау.

Осы іс-шараларды іске асыру үшін біліктілікті арттырудың жинақтаушы жүйесін енгізу жолымен қызметкерлерді дамытудың жеке жоспарларын/жол карталарын әзірлеу және іске асыру қажет, ол әрбір қызметкерді жыл ішінде біліктілікті арттыру жөніндегі іс-шаралардың белгілі бір көлеміне қатысуға міндеттейді.

Үздіксіз медициналық білім беру жүйесін жетілдіру сонымен қатар мыналарды қамтиды:

- жетекші шетелдік медициналық орталықтарда нақты инновациялық әдістер бойынша мамандар даярлау;
- ең өзекті мәселелер бойынша оқыту шеберлік сыныптары мен семинарлар өткізу;
- орта медициналық персоналды университеттерде және магистратурада оқыту;

Клиникалық мамандарды қайта даярлаудан басқа, медициналық емес кадрларды дамытуға көп көңіл бөлінетін болады. Менеджмент, диспетчерлік қызмет жұмысының тиімділігі, экономика және қаржы, жобаларды басқару, инженерлік - техникалық мамандықтар және т. б. бағыттар бойынша оқытудың кешенді кәсіби бағдарламалары әзірленетін болады.

Қазіргі уақытта ҚЖМЖС-да білікті кадрлардың тапшылығы және персоналдың жоғары айналымы қызметкерлердің кәсіби өсуі мен жоғары еңбек өнімділігін **ынталандыру жүйесін** дамыту үшін жағдайларды қамтамасыз ету мақсатында **әлеуметтік пакеттерді** әзірлеу және енгізу қажеттілігін талап етеді. Бұл ретте әкімшілік ресурстарды ұтымды бөлу, медицина қызметкерлеріне сараланған еңбекақы төлеу және икемді жұмыс кестесі негізгі факторлар болып табылады. Қызметті объективті бағалауға сәйкес бонустарды бөлуді, халықаралық қауымдастықтарға мүшелікті, рецензияланатын басылымдардағы ғылыми жарияланымдарды, шет тілін білуді, халықаралық университеттерде оқытуды және т. б. қоса алғанда, медициналық персоналдың жалақысын арттыру жоспарлануда.:

- көрсетілетін медициналық көмектің сапасы үшін жауапкершілік жүйесін қалыптастыру;
- талап етілетін Біліктіліктің күрделілігі мен технологиялылығын ескере отырып, оның жұмысының тиімділігі мен нәтижелілігіне байланысты ҚЖМЖС әрбір қызметкерінің жұмыс нәтижелерін рейтингтік бағалау;
- негізгі мамандық немесе медицинаның аралас салалары шеңберінде медицина қызметкерлерінің үздіксіз кәсіптік білім алуға және медициналық қызметтің жаңа түрлеріне рұқсат алуға уәждемесін арттыру.

Осы қағидаттарды енгізу ҚЖМЖС медициналық ұжымының әрбір мүшесінің үздіксіз кәсіби жетілдіруге уәждемесін арттыруда материалдық және моральдық ынталандыруды тиімді пайдалануға мүмкіндік береді, бұл оның жеке жұмысының да, бүкіл ұжымның да сапасын айтарлықтай арттыруға әкеледі.

Сондай-ақ, медициналық және медициналық емес персоналдың қолайлы еңбек жағдайларын қамтамасыз етуге (жұмыс орындарының қауіпсіздігі мен эргономикасы, пациентке бағдарланған штат саны және халықаралық стандарттарға сәйкес кесте және т.б.) көп көңіл бөлінетін болады.

Менеджментті корпоративтік басқарудың заманауи технологияларына ұдайы оқыту жолымен корпоративтік мәдениет пен құндылықтарды қалыптастыру, корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігін арттыру, сапаны басқарудың қазіргі заманғы қағидаттарына, стандарттауға және корпоративтік басқару дағдыларына негізделген басқару кадрларының жұмысын жетілдіру қажет.

Этикалық аспектілерге де көп көңіл бөлінеді. Кәсіби қызметтің нақты моральдық бағдарлары бар дәрігерлердің, медбикелердің Әдеп кодексін енгізу және Әдеп комитетін құру, оның жұмыс істеуі жоспарлануда.

Стратегиялық мақсатқа жетудің негізгі міндеттері 1:

- 1.1. міндет** Білікті мамандарды тарту және ұстау
- 1.2. міндет** Негізгі мамандарды оқыту мен қайта даярлауды қамтамасыз ету.
- 1.3. міндет** Орта медициналық персоналдың кәсіби даму жүйесін жетілдіру
- 1.4. міндет** Үздік қызметкерлерді ынталандыру және сақтау жүйесін жетілдіру.
- 1.5. міндет** Корпоративтік мәдениетті дамыту және корпоративтік құндылықтарды қолдау.
- 1.6. міндет** Медициналық практикаға этика мен деонтологияның халықаралық стандарттарын енгізу.

2-Мақсат. Табыстылықты арттыру және қызметті барабар қаржыландыруды қамтамасыз ету

ҚЖМЖС-ның қаржыландырудың негізгі көздері:

- ТМККК қамтамасыз етуге мемлекеттік тапсырыс
- ақылы медициналық қызметтер

Қойылған мақсатқа қол жеткізу үшін бюджеттік бағдарламалар шеңберінде де, ақылы қызметтер бойынша да шығыстарды сауатты жоспарлау қамтамасыз етіледі, бұл сөзсіз ресурс үнемдеу саясатының көрінісі болып табылады.

Медициналық көмектің құрылымы мен көлемі Нұр-сұлтан қаласы халқының қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған.

"Қаржылық" басымдық, әрине, ақылы қызметтердің әртүрлі топтары болып табылады. Өтімділікке қол жеткізуде және мемлекеттік қаржыландыруға тәуелділікті азайтуда ақылы медициналық қызметтердің тізбесі мен көлемін ұлғайтуға басты назар аударылатын болады. Сондай-ақ шығындарды, пайда мен көлемді экономикалық талдауды, қаржыландыру көздері бойынша шығындарды талдауды тұрақты негізде жүргізу қажет.

Бұл мүмкіндік береді:

- қаржы қаражатын ұтымды жұмсау саясатын жүргізу;
- болашақта ақылы қызметтерді енгізу, барлық қолда бар ресурстарды барынша тиімді пайдалану;
- қызмет нәтижелерін орта және ұзақ мерзімді перспективада жоспарлау.

Барабар жоспарлау ҚЖМЖС қызметінің экономикалық тұрақтылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Қызметтердің бағасында амортизациялық шығыстарды барабар есепке алмай, ҚЖМЖС -ны қысқа мерзімді перспективада қызметтің экономикалық орнықтылығымен қамтамасыз ету мүмкін емес. ҚЖМЖС Стратегиялық жоспарда мемлекеттік тапсырысты іске асыру кезінде пайдаланылатын негізгі құралдар мен материалдық емес активтерге амортизацияның бір бөлігін мемлекеттік бюджетпен жабу қажеттілігін көреді. Амортизациялық шығыстарды есепке алу шартымен және амортизацияны өтеу бойынша амортизацияны өтеу жөніндегі тәсілдерге тікелей байланысты болған жағдайда ҚЖМЖС -нің қаржылық өсуіне қол жеткізуге болады.

Стратегиялық мақсатқа жетудің негізгі міндеттері 2:

2.1. міндет ТМҚКК бойынша Медициналық қызметтер көрсеткені үшін шығындарды өтеуге тариф белгілеу жүйесін жетілдіру.

2.2. міндет Негізгі қызметтің кірістілігін арттыру.

2.3. міндет Қосымша қаржыландыру көздерін тартуды қамтамасыз ету.

2.4. міндет Қаржылық менеджменттің тиімділігін арттыру.

3-мақсат: пациентке бағытталған медициналық көмек жүйесін құру

Медициналық көмектің сапасы мен қауіпсіздігінің халықаралық стандарттарын ҚЖМЖС-ға енгізу пациентке бағдарланған медициналық көмек көрсету жүйесін дамыту үшін маңызды бағдар болады. Осыған **байланысты JCI халықаралық аккредиттеуден** өтуді және одан әрі растауды қамтамасыз етуге көп көңіл бөлінетін болады. JCI

аккредиттеу-Денсаулық сақтау саласындағы ең объективті және беделді халықаралық сертификаттау, ол САПАНЫҢ "алтын стандарты" болып саналады және медициналық мекеменің халықаралық деңгейде қабылданған Медициналық және әкімшілік стандарттарға сәйкестігін растайды.

2021-25 жылдардан бастап JCI-ге дайындық кезеңін өткізу қажет, онда келесі іс-шаралар өткізіледі:

1) JCI аккредиттеу стандарттарын әзірлеу, қызметкерлерді стандарттарға оқыту, практикаға енгізу, персоналдың күнделікті практикада стандарттарды пайдалануының тұрақты мониторингі;

2) халықаралық сарапшылардың JCI-ге дайындық кезеңінің сапасы тұрғысынан аралық тестілеуді өткізуі.

2024 жылға қарай JCI "стандарт" аккредитациясынан өту жоспарлануда – операциялық процестерді сертификаттау. Бұл аккредиттеу мыналарды бағалайды: этикалық стандарттар, пациенттер мен олардың жақындарының қауіпсіздігін қамтамасыз ету, персоналдың еңбек жағдайларының қауіпсіздігі, технологиялық инфрақұрылым, басқару жүйесі, өндірістік орта және т. б.

Медициналық қызметтердің жоғары сапасына қол жеткізу жоспарлануда:

1. Қызметтің логистикалық және операциялық процестерін жетілдіру;
2. Диспетчерлік қызметті одан әрі жетілдіру, материалдық-техникалық базаны күшейту жолымен медициналық қызметтерді күту уақытын қысқарту;
3. Ішкі нормативтік актілер кешенін одан әрі жетілдіру, оның ішінде пациенттер мен медицина қызметкерлерінің құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуге және олардың бұзылуының алдын алуға бағытталған;
4. Диагностика және емдеу хаттамаларын, клиникалық нұсқаулықтарды одан әрі жетілдіру және енгізу, клиникалық процесті стандарттау;
5. Пациенттердің қанағаттануы, пациенттердің сенімі, қызмет көрсетуші персоналдың кәсіби деңгейі (жұмыс тәжірибесі, оқыту, қызығушылық, жұмысқа қанағаттану және еңбекақы төлеу) сияқты көрсеткіштер кешеніне негізделген пациентке бағытталған процестерді әзірлеу;

6. Пациенттерге медициналық қызмет көрсету процесінде туындайтын жасырын және ықтимал проблемалық учаскелерді анықтау әдістемесін әзірлеу және менеджерлерді оқыту;

7. Халықаралық стандарттарға сәйкес медициналық персоналдың тиімді штаттық кестесі мен жүктеме нормативтерін әзірлеу.

Стратегиялық мақсатқа жетудің негізгі міндеттері 3:

3.1. міндет. Халықаралық стандарттарды енгізу арқылы медициналық қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін арттыру

3.2. міндет. JCI халықаралық аккредиттеуден өтуді қамтамасыз ету

4-мақсат: менеджмент пен өнімділіктің тиімділігін арттыру

Тиімді менеджмент медициналық көмек көрсетудің озық моделін дамытудың маңызды шарты болып табылады.

Клиникалық, әкімшілік және қаржылық процестерді қоса алғанда, барлық деңгейлерде басқарудың икемді операциялық жүйесін құру үшін **бірыңғай ақпараттық жүйелерді** енгізу жалғастырылады:

- Электрондық құжат айналымы жүйесі;
- диспетчерлік қызметтің ақпараттық жүйесі және т. б.

Басқарушылық шешімдерді жүйелеу мақсатында теңгерімді көрсеткіштер жүйесін (ТКЖ) - balanced scorecard енгізу жоспарлануда.

Тұрақты корпоративтік даму және қызметтің ашықтығы үшін ҚЖМЖС корпоративтік басқарудың ең жоғары стандарттарын ұстануға ұмтылатын болады. Корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру шеңберіндегі негізгі міндеттердің бірі толыққанды корпоративтік нормативтік базаны алу болып табылады. Корпоративтік басқарудың маңызды қағидаты қаржылық жағдайды, қызмет нәтижелерін, меншікті және Акционерлік қоғамды басқаруды қоса алғанда, барлық маңызды мәселелер бойынша ҚЖМЖС қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен

объективтілігі қағидаты болып табылады. Ақпаратты ашу қоғамның компанияның құрылымы мен қызметін, корпоративтік саясатты және этикалық стандарттарға қатысты қызмет нәтижелерін, сондай-ақ компаниялардың олар жұмыс істейтін қауымдастықтармен қарым-қатынасын түсінуін жақсартуға көмектеседі.

Тұрақты **корпоративтік даму** мақсатында:

- Басқарушылық шешімдер қабылдаудың тиімділігі мен жеделдігін арттыру;
- Корпоративтік басқарудың халықаралық қағидаттарын енгізу;
- Тәуекелдерді басқарудың тиімді кешенді жүйесін құру, оның ішінде тәуекелдерді басқарудың тиімді саясатын қалыптастыру және енгізу.

Өндірістік қуаттарды пайдалану тиімділігін арттыру және өндірістік қуаттарды жақсарту үшін ауруханалық менеджменттің (Six sigma және т.б.) заманауи басқару технологиялары енгізілетін болады.

Стратегиялық мақсатқа жетудің негізгі міндеттері 4:

- 4.1. міндет.** Ақпараттық жүйелерді енгізу арқылы басқару жүйесін жетілдіру;
- 4.2. міндет.** Жалпы қызметтерді біріктіру/орталықтандыру (shared services) және инсорсинг пен аутсорсингті тиімді пайдалану;
- 4.3. міндет.** Өндірістің тиімділігін арттыру және ұтымды ету;
- 4.4 міндет.** корпоративтік басқарудың тиімділігін арттыру;
- 4.5. міндет.** ҚЖМЖС қызметінің ашықтығын арттыру.

Түйін нәтижелілік көрсеткіштері

№	Нысаналы индикатордың атауы	Өлшеу бірлігі	Ақпарат көзі	Жауапты	Фактісі н 2020 жылдың	Жоспар (жылдар)				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1-Мақсат: Халықаралық стандарттар бойынша қызметке дайындалған жоғары білікті кадрлардың пұлын қалыптастыру										
Халықаралық стандарттарға (BLS, ACLS, PALS, PhTLS, NRP) сәйкес шұғыл медициналық көмек дағдыларын меңгерген медицина қызметкерлерінің үлесі	%	есеп	COO	100	100	100	100	100	100	100
Оқытудан/біліктілікті арттырудан өткен	%	есеп	АРБ басшысы	100	100	100	100	100	100	100

медициналық емес персонал қызметкерлерінің үлесі									
"Қауіпсіз жүргізу" стандарты бойынша оқудан өткен санитарлық көлік жүргізушілерінің үлесі	%	есеп	COO	100	100	100	100	100	100
103 диспетчерлердің қоңырауды ұстап қалу рәсіміне үйретілген үлесі	%	есеп	АРБ басшысы	100	100	100	100	100	100
Кадр айналымының үлес салмағының төмендеуі	%	есеп	АРБ басшысы	7,3	7,2	7,1	7	6,8	6,6
2-Мақсат. Табыстылықты арттыру және Қызметті барабар қаржыландыруды қамтамасыз ету									
Жыл сайынғы табыс өсімінің артуы	Мың теңге	Қаржы. есеп	Бас бух. қаржы-экон.	3782266,7	3808741,9	3835403,1	3862250,9	3889286,7	391651162,7

			Қызмет інің бас.						
Ақылы қызметтердің жыл сайынғы өсімін ұлғайту	Мың теңге	Қаржы. есеп	Бас бух., қаржы- экон. Қызмет інің бас.	54303,4	54350,5	54380,9	54403,2	54453,1	54502,7
Таза пайданың жыл сайынғы өсімін арттыру	Мың теңге	Қаржы. есеп	Бас бух., қаржы- экон. Қызмет інің бас.	19993,4	20413,2	20914,9	21008,3	22213,1	22553,8
	Мың теңге	Қаржы. есеп	Бас бух., қаржы- экон. Қызмет інің бас.	0,9	0,91	0,93	0,95	0,96	0,97
Рентабельділік көрсеткішін арттыру	Іс-шара	Ереже	ЭӘШҚ жөнінде гі орынба сары	-	-	V	-	-	-

Сараланған еңбекақы туралы ережені әзірлеу және жетілдіру	(+/-)	Хаттамасы, есептер,	АРБ басшысы	-	V	-	-	-	-
Қызметкерлерді ынталандыру және ынталандыру жүйесін енгізу/қайта қарау	Іс-шара	Жеке жоспарларына	АРБ басшысы	-	-	V	-	-	-
Персоналды дамытудың жеке жоспарларын әзірлеу және бекіту	(+/-)	Кадр саясаты	АРБ басшысы	-	V	-	-	-	-
Кадр саясатын әзірлеу	Іс-шара	шарт	МБ орынбасары	-	2	3	5	7	8
ҚР ішіндегі ұйымдармен ынтымақтастықты дамыту (шарттар,	(+/-)	шарт	МБ орынбасары	-	1	2	2	3	4

меморандумдар және т. б.)									
3 Мақсат: Пациентке бағытталған медициналық көмек көрсету жүйесін құру									
Ұлттық аккредиттеуден өту	Іс-шара (+/-)	сертифика т	МҚСБ орынбасары	V	-	V	-	-	-
Халықаралық аккредиттеуден өту	Іс-шара (+ / -)	сертифика т	МҚСБ орынбасары	-	-	-	-	V	-
Көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігі көрсеткіштерінің жүйесін (KPI)әзірлеу	Іс-шара (+ / -)	KPI Жүйесі	МҚСБ орынбасары	-	-	+	+	-	-
Халықаралық стандарттар негізінде СОП және бағдарламаларды әзірлеу және енгізу	Іс-шара (+ / -)	ОПС, Бағдарлама	МБ орынбасары	V	V	V	V	-	-

Қызметкерлерді халықаралық стандарттарға оқыту	%	Есеп	МБ орынбасары	15	50	100	100	100	100
Персоналдың күнделікті тәжірибеде стандарттарды пайдалануын тұрақты мониторингтеу (трейсерлерді жүргізу)	Бірлік.	Есеп	МЖ орынбасары	20	30	40	50	55	58
Медициналық қызметтерді ішкі медициналық аудит сараптамасымен қамту үлесін ұлғайту	%	Есеп	ПҚЖІСҚ	50	51	55	58	60	80
Көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасы мен сервисіне	%	Есеп	ПҚЖІСҚ	91,2%	91,6	91,9	92,2	92,8	92,9

қанағаттанған пациенттердің үлес салмағы									
Орындауға шақыртуды берудің 5 минуттық интервалын сақтау бойынша шақыртулардың үлес салмағын ұлғайту	%	Есеп	АЖДБ	89,4%	89,5	89,6	89,7	89,9	90
Шақыртуды ЖМК бригадасына берген және шақырту орнына келген сәттен бастап уақытты сақтаудың үлес салмағын ұлғайту	%	Есеп	СДҰӘС	87,7%	87,8	87,8	87,9	88	89
Табысты реанимация көрсеткішінің үлес салмағының артуы	%	Есеп	СДҰӘС	66	66	67	67	68	69

Стационардың қорытынды диагнозымен ЖМК бригадасы диагнозының алшақтық көрсеткішінің үлес салмағын азайту	%	Есеп	СДҰӘС	0 %	0	0	0	0	0
Бірдей диагнозы бар 1 тәулік ішінде 1 пациентке қайта шақыру көрсеткішінің төмендеуі	%	Есеп	СДҰӘС	0%	0	0	0	0	0
Нормативтік талаптарға сәйкес көшпелі бригадалар санын ұлғайту	абс.	Есеп	МБ Орынба сары	65	66	67	68	69	70
Негізделген шағымдардың жалпы санын азайту	абс.	Есеп	ПҚЖІСҚ	1	2	2	2	2	3
4 Мақсат: Менеджмент пен өнімділіктің тиімділігін арттыру									

Көмек қолданыстағы МАЖ және республикалық бағдарламалармен интеграциялануы	Іс-шара (+/-)	Есеп	ІТ бөлімі	+	+	+	+	+	+
Тиімсіз шығыстарды азайту мақсатында бағдарламаларды енгізу	Іс-шара (+/-)	Есеп	Бас бух., қаржы-экон.қы змет бас.	-	-	+	+	-	-
БАҚ-та, әлеуметтік желілерде оң ескертулер санын арттыру	абс.	Есеп	Баспасөз қызметі	12	14	18	20	22	24

Нұр -Сұлтан қаласы әкімдігінің
«Қалалық жедел медициналық жәрдем станциясы» ШЖҚ МКК
2021-2025 жылдарға арналған стратегиялық жоспарымен келісу парағы

Лауазымы	Т.А.Ә.	Күні	Қолы

**Нұр -Сұлтан қаласы әкімдігінің
«Қалалық жедел медициналық жәрдем станциясы» ШЖҚ МКК
2021-2025 жылдарға арналған стратегиялық жоспарымен танысу парағы**

Лауазымы	Т.А.Ә.	Күні	Қолы