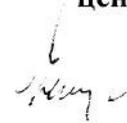


«Утверждаю»  
Главный врач  
КГП «Амангельдинская  
центральная районная  
больница» УЗ аКО  
Есмагамбетов Р.С.



**Годовой отчет о деятельности организации здравоохранения**  
**КГП «Амангельдинская центральная районная больница» УЗ аКО**  
**(наименование медицинской организации)**  
**за 2017 год**

С.Амангельды

## СОДЕРЖАНИЕ

### РАЗДЕЛ 1. О ПРЕДПРИЯТИИ

- 1.1. Краткое описание организации и предоставляемых медицинских услуг (миссия, видение, отчетный год в цифрах)
- 1.2. Стратегия развития (стратегические цели и задачи)

### РАЗДЕЛ 2. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (для организации с корпоративным управлением)

- 2.1. Состав и деятельность Службы внутреннего аудита

### РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

- 3.1. Ключевые показатели деятельности (по плану развития)
- 3.2. Основные медико-экономические показатели (за последние 3 года)

### РАЗДЕЛ 4. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ СРЕДСТВ. МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ ДОХОДНОЙ ЧАСТИ БЮДЖЕТА

- 4.1. Отчет о финансовом положении (финансово-экономические показатели)
- 4.2. Отчет о прибыли, убытке и совокупном доходе
- 4.3. Отчет об изменениях в капитале
- 4.4. Отчет о движении денежных средств
- 4.5. Оценка эффективности использования основных средств
- 4.6. Повышение доли внебюджетных средств в объеме дохода

### РАЗДЕЛ 5. ПАЦИЕНТЫ

- 5.1. Привлечение (прикрепление) пациентов
- 5.2. Удовлетворенность пациентов услугами медицинской организации. Работа с жалобами.
- 5.3. Работа с пациентами, управление структурой госпитализированных пациентов.
- 5.4. Безопасность пациентов
- 5.5. Управление рисками в работе с пациентами

### РАЗДЕЛ 6. КАДРЫ. КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

- 6.1. Основные показатели эффективности HR-менеджмента: обучение и переподготовка ключевых специалистов, текучесть кадров (по всем категориям), удовлетворенность работников условиями труда
- 6.2. Внедрение дифференцированной оплаты труда, в том числе бонусной системы оплаты труда
- 6.3. Нематериальная мотивация, в том числе повышение потенциала (доля инвестиций в удержание кадров)
- 6.4. Управление рисками в работе с персоналом

### РАЗДЕЛ 7. ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- 7.1. Аккредитация клиники, лабораторной службы, профильных служб (национальная и/или международная)
- 7.2. Управление структурой пациентов (ранжирование по весовым коэффициентам, развитие стационарозамещающих технологий)
- 7.3. Управление лекарственными препаратами, медицинскими изделиями.
- 7.4. Новые технологии, патенты, научные и клинические исследования.

## **РАЗДЕЛ 1. О ПРЕДПРИЯТИИ**

### **1.1 Краткое описание организации и предоставляемых медицинских услуг (миссия, видение, отчетный год в цифрах)**

*КГП «Амангельдинская центральная районная больница» Управления здравоохранения акимата Костанайской области является юридическим лицом в организационно-правовой форме государственного предприятия на праве хозяйственного ведения.*

*Учредителем предприятия выступает Акимат Костанайской области, а органом государственного управления – Управление здравоохранения акимата Костанайской области.*

*Исполнительным органом предприятия является руководитель предприятия.*

**Основными видами деятельности предприятия являются:**

- 1. Оказание первичной медико-санитарной, квалифицированной, специализированной помощи в консультативно-диагностической, стационарозамещающей и стационарной форме прикрепленному населению в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;*
- 2. Оказание платных медицинских и других услуг;*
- 3. Диагностика, лабораторная диагностика;*
- 4. Экспертная медицинская деятельность;*
- 5. Фармацевтическая деятельность;*
- 6. Осуществление деятельности, направленной на профилактику заболеваний, пропаганду здорового образа жизни;*
- 7. Изучение, обобщение и распространение опыта по внедрению в практику новых достижений науки.*
- 8. Оказание многопрофильной стационарной медицинской помощи*

#### **Миссия**

*Улучшение здоровья населения путем повышения качества и доступности предоставляемой медицинской помощи.*

#### **Видение**

*В долгосрочной перспективе предприятие видит себя, как организацию здравоохранения, оказывающую гарантированный объем бесплатной медицинской помощи прикрепленному населению, с большим спектром платных медицинских и других услуг, оснащенную современными технологиями, соответствующими потребностям населения, обеспеченную квалифицированными врачебными и медицинскими кадрами, ориентированную на удовлетворение интересов сотрудников и прикрепленного населения. новые задачи, направленные на создание доступной и эффективной системы здравоохранения*

*Улучшение социально-экономического развития общества позволит поставить перед предприятием принципиально новые задачи, направленные на создание доступной и эффективной системы здравоохранения:*

- переход к малозатратным формам медицинского обслуживания,
- обеспечения профилактической направленности отрасли,
- повышения уровня доступности и качества медицинской помощи,
- внедрения специальных социальных услуг, а также создания условий для мотивации у населения самосохранительного поведения,
- профессионального и личностного роста медицинского персонала,
- адаптации системы здравоохранения к современным требованиям и рыночным условиям общества.

#### **2017 год в цифрах**

- Количество прикрепленного населения: **12771**
- Количество пролеченных больных в круглосуточном стационаре: **1415**
- Количество пролеченных больных в круглосуточном стационаре: **1233**
- Уровень использования коечного фонда: **100%**
- Сеть ЛПУ: врачебные амбулатории – 2 (с.Амантогай и с. Урпек), фельдшерско-акушерские пункты – 2 (с.Карасу, с. Байгабыл), медицинские пункты – 18, из них медработник без помещения -1.
- Рождаемость на уровне 2016 года и составила 235 человек (13,7%);
- Смертность 88(5,1%) при 93 (5,3%) 2016 года
- Младенческая смертность 1 (4,3%)при 4 (16,8%) 2016 года
- Естественный прирост населения на уровне 2016 года и составил 147 (8,3%)
- Количество **сотрудников** – **233**, из которых:
  - Врачебный персонал – 19;
  - Средний медицинский персонал – 127;
  - Административно-управленческий персонал – 10,
  - Младший персонал – 40;
  - Прочий – 37.
- Текучесть врачебного персонала **4,8%**
- Объем средств от оказания платных услуг: **19694,0 тыс. тенге**, прибыль за год: **0,0 тыс. тг.**

### **1.2 Стратегия развития (стратегические цели)**

- 1.Рентабельность предприятия;
- 2.Отсутствие кредиторской задолженности;
- 3.Создание пациент ориентированной системы оказания медицинской помощи;
- 4.Повышение потенциала и развитие персонала
- 5.Руководство;
- 6.Показатели развития предприятия
- 7.Создание условий для роста продолжительности жизни населения

## **РАЗДЕЛ 2. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

### **2.1. Состав и деятельность Службы внутреннего аудита**

Служба поддержки пациента и внутреннего контроля (аудита) осуществляет деятельность по управлению качеством оказания медицинских услуг на уровне медицинской организации.

Руководитель Службы поддержки пациента и внутреннего контроля (аудита) (СВА) – Каканова Жанар Рамазановна, заместитель главного врача по лечебно-профилактической работе. Также в состав Службы поддержки пациента и внутреннего контроля (аудита) входят врач-эксперт Койшыгулов К.М., Жумагалиева Ж.К., Кенжебеков Б.К., Амангельдыкызы Г., Канафина Ж.К., Жолманова С.Ш.. Работает телефон доверия, номер телефона 50045. Основными направлениями работы СВА являются:

- анализ отчетов по работе клинических подразделений;
- анализ индикаторов структуры, процесса и результатов;
- аттестация отделений, сотрудников на соответствие должности по оказанию экстренной помощи;
- работа с постоянно действующими комиссиями;
- подготовка к проведению аккредитации;
- постоянный мониторинг и анализ устных и письменных жалоб пациентов и их родственников;
- мониторинг книг жалоб и предложений пациентов по отделениям.

За 2017 год жалоб от пациентов в службу поддержки пациента и внутреннего контроля (аудита) не поступало.

### РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

#### 3.1. Ключевые показатели деятельности (по плану развития)

Цель 1: Рентабельность предприятия

В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 6 индикаторов наблюдается достижение 6 индикаторов.

#### Индикаторы

№ п/п	Наименование	План на 2017 год*	Факт за 2017 год	Факт за 2016 год	Сведения о достижении
1	Доход на 1 койку (млн. тенге)	10,0 млн. тг.	10,2 млн. тг.	9,5 млн. тг.	Достиг
2	Амортизационный коэффициент	не более 68%	63,5 %	60,3 %	Достиг
3	Оборачиваемость активов	не менее 6 %	6,0 %	5,7 %	Достиг
4	Рентабельность (эффективная деятельность)	не менее 1 %	0 %	0 %	Достиг
5	Рентабельность активов (ROA)	не менее 0,1%	-6,67 %	-6,6 %	Не достигнуто
6	Доля доходов от платных услуг	не менее 4%	3,2 %	3,6 %	Не достигнуто

*Цель 2. Повышение потенциала и развитие персонала*

*В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 4 индикаторов достигнуты 4 индикатора.*

**Индикаторы**

№ п/п	Наименование	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Факт за 2016 год	Сведения о достижении
1	Доля персонала, прошедшего обучение/переподготовку, в т.ч. за рубежом	не менее 75%	106,6 %	100 %	Достигнут
2	Соотношение среднемесячной заработной платы врача к среднемесячной номинальной заработной плате в экономике региона равного или выше 1,5	не менее 1,3	1,3	1,3	Достигнут
3	Текучесть врачебных кадров	не более 5%	4,8%	0%	Достигнут
4	Уровень удовлетворенности персонала	не менее 95%	96%	95%	Достигнут

*Цель 3: Создание пациент-ориентированной системы оказания медицинской помощи*

*В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 8 индикаторов наблюдается достижение 8 индикаторов.*

**Индикаторы**

№ п/п	Наименование	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Факт за 2016 год	Сведения о достижении
1	Удовлетворенность пациентов	100 %	100%	100%	Достиг
2	Показатели ВБИ	не более 4%	0 %	0 %	Достиг
3	Уровень послеоперационной летальности пациентов	не более 1,92%	1,9%	3,6%	Достиг
4	Общая летальность	не более 1,78%	1,7%	1,7%	Достиг
5	Количество повторно-поступивших больных по одному диагнозу вследствие некачественного лечения	0	0	0	Достиг
6	Уровень послеоперационных осложнений	не более 0,4 %	0,24 %	0,36 %	Достиг
7	Доля иногородних пациентов	не менее 9 %	9,7 %	10,46 %	Достиг
8	Время ожидания госпитализации в стационар	не более 14 дней	14 дней	14 дней	Достиг

*Цель 4: Эффективный больничный менеджмент*

*В результате проведенных мероприятий по основным задачам в рамках данной стратегической цели из 5 индикаторов наблюдается достижение 5 индикаторов.*

№ п/п	Наименование	План на 2017 год	Факт за 2017 год	Факт 2016 год	Сведения о достижениях
1	Уровень компьютеризации рабочих мест	100%	100%	100%	Достиг
2	Оборот койки	не менее 44	42	42	Достиг
3	Средняя занятость койки	100 %	100 %	100 %	Достиг
4	Средняя длительность пребывания пациента в стационаре	не более 8 дней	7,8 дней	7,8 дней	Достиг

### 3.2. Основные медико-экономические показатели (за последние 3 года)

	Наименование	Факт за 2015 год	Факт за 2016 год	Факт 2017 год
1	Удовлетворенность пациентов	100%	100%	100%
2	Удовлетворенность работников	96%	96%	96%
3	Доходы за отчетный период составляют	325498,0 тыс.тенге	332058,0 тыс.тенге	356291,0 тыс.тенге
4	Расходы всего за отчетный период составляют	325498,0 тыс.тенге	332058,0 тыс.тенге	356291,0 тыс.тенге
5	Доходы от платных медицинских услуг	34229,0 тыс.тенге	30562,0 тыс.тенге	19695,0 тыс.тенге

## РАЗДЕЛ 4. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ СРЕДСТВ. МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ ДОХОДНОЙ ЧАСТИ БЮДЖЕТА

### 4.1. Отчет о финансовом положении (финансово-экономические показатели)

Повышение эффективности финансового менеджмента, в том числе совершенствование тарифов на возмещение затрат за оказание медицинских услуг по ГОБМП:

Максимально точное планирование затрат на материалы

Увеличение спектра и перечня оказываемых платных услуг.

Пересмотр калькуляции на стоимость платных услуг не менее 1 раза в год.

Создание условий для своевременного погашения кредиторской задолженности при ее наличии

### 4.2 Отчет о прибыли, убытке и совокупном доходе

Отчет о прибыли, убытках и совокупном доходе:

Наименование показателей	За 2016 год	За 2017 год
1	3	4
Выручка	361 654,21	378 376,76
Себестоимость реализованных товаров и услуг	-	-
Валовая прибыль (строка 010 – строка 011)	<b>361 654,21</b>	<b>378 376,76</b>
Расходы по реализации	371 010,51	419 707,30
Административные расходы	29 363,73	35 929,19
Прочие расходы	-	1 180,37
Прочие доходы	28 339,64	44 959,97
Итого операционная прибыль (убыток) (+/- строки с 012 по 016)	<b>(10 380,39)</b>	<b>(33 480,13)</b>
Доходы по финансированию	-	-
Расходы по финансированию	-	-
Доля организации в прибыли (убытке) ассоциированных организаций и совместной деятельности, учитываемых по методу долевого участия	-	-
Прочие неоперационные доходы	-	-
Прочие неоперационные расходы	-	-
Прибыль (убыток) до налогообложения (+/- строки с 020 по 025)	<b>(10 380,39)</b>	<b>(33 480,13)</b>
Расходы по подоходному налогу	-	-
Прибыль (убыток) после налогообложения от продолжающейся деятельности (строка 100 – строка 101)	<b>(10 380,39)</b>	<b>(33 480,13)</b>
Прибыль (убыток) после налогообложения от прекращенной деятельности	-	-
Прибыль за год (строка 200 + строка 201) относимая на:	<b>(10 380,39)</b>	<b>(33 480,13)</b>
собственников материнской организации	-	-
долю неконтролирующих собственников	-	-
Прочая совокупная прибыль, всего (сумма строк с 410 по 420):	-	-
в том числе:		
Переоценка основных средств	-	-
Переоценка финансовых активов, имеющих в наличии для продажи	-	-
Доля в прочей совокупной прибыли (убытке) ассоциированных организаций и совместной деятельности, учитываемых по методу долевого участия	-	-
Актуарные прибыли (убытки) по пенсионным обязательствам	-	-
Эффект изменения в ставке подоходного налога на отсроченный налог дочерних организаций	-	-
Хеджирование денежных потоков	-	-
Курсовая разница по инвестициям в зарубежные организации	-	-
Хеджирование чистых инвестиций в зарубежные операции	-	-
Прочие компоненты прочей совокупной прибыли	-	-
Корректировка при реклассификации в составе прибыли (убытка)	-	-
Налоговый эффект компонентов прочей совокупной прибыли	-	-
Общая совокупная прибыль (строка 300 + строка 400)	<b>(10 380,39)</b>	<b>(33 480,13)</b>

Наименование показателей	За отчетный период	За предыдущий период
1	3	4

Общая совокупная прибыль относимая на:		
собственников материнской организации	-	-
доля неконтролирующих собственников	-	-
Прибыль на акцию:	-	-
Базовая прибыль на акцию:	-	-
от продолжающейся деятельности	-	-
от прекращенной деятельности	-	-
Разводненная прибыль на акцию:	-	-
от продолжающейся деятельности	-	-
от прекращенной деятельности	-	-

#### 4.3. ОТЧЕТ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В КАПИТАЛЕ

Наименование компонентов	Капитал материнской организации					Доля неконтролирующих собственников	Итого капитал
	Уставный (акционерный) капитал	Эмиссионный доход	Выкупленные собственные и долевые инструменты	Резервы	Нераспределенная прибыль		
1	3	4	5	6	7	8	9
Сальдо на 1 января предыдущего года	196 378	-	-	77 594	92 430	-	366 402
Изменение в учетной политике	-	-	-	-	-	-	-
Пересчитанное сальдо (строка 010+/-строка 011)	196 378	-	-	77 594	92 430	-	366 402
Общая совокупная прибыль, всего(строка 210 + строка 220):	-	-	-	-	(6 501)	-	(6 501)
Прибыль (убыток) за год	-	-	-	-	(6 501)	-	(6 501)
Прочая совокупная прибыль, всего (сумма строк с 221 по 229):	-	-	-	-	-	-	-
Прирост от переоценки основных средств (за минусом налогового эффекта)	-	-	-	-	-	-	-
Перевод амортизации от переоценки основных средств (за минусом налогового эффекта)	-	-	-	-	-	-	-

Наименование компонентов	Капитал материнской организации					Доля неконтролирующих собственников	Итого капитал
	Уставный (акционерный) капитал	Эмиссионный доход	Выкупленные собственные долевые инструменты	Резервы	Нераспределенная прибыль		
1	3	4	5	6	7	8	9
Переоценка финансовых активов, имеющиеся в наличии для продажи (за минусом налогового эффекта)	-	-	-	-	-	-	-
Доля в прочей совокупной прибыли (убытке) ассоциированных организаций и совместной деятельности, учитываемых по методу долевого участия	-	-	-	-	-	-	-
Актуарные прибыли (убытки) по пенсионным обязательствам	-	-	-	-	-	-	-

Эффект изменения в ставке подоходного налога на отсроченный налог дочерних организаций	-	-	-	-	-	-	-
Хеджирование денежных потоков (за минусом налогового эффекта)	-	-	-	-	-	-	-
Курсовая разница по инвестициям в зарубежные организации	-	-	-	-	-	-	-
Хеджирование чистых инвестиций в зарубежные операции	-	-	-	-	-	-	-
<b>Операции с собственниками, всего (сумма строк с 310 по 318):</b>	-	-	-	-	-	-	-
Вознаграждения работников акциями:	-	-	-	-	-	-	-
стоимость услуг работников	-	-	-	-	-	-	-
выпуск акций по схеме вознаграждения работников акциями	-	-	-	-	-	-	-
налоговая выгода в отношении схемы вознаграждения работников акциями	-	-	-	-	-	-	-
Взносы собственников	-	-	-	-	-	-	-
Выпуск собственных долевых инструментов (акций)*	-	-	-	-	-	-	-
Выпуск долевых инструментов связанный с объединением бизнеса	-	-	-	-	-	-	-
Долевой компонент конвертируемых инструментов (за минусом налогового эффекта)	-	-	-	-	-	-	-
Выплата дивидендов	-	-	-	-	-	-	-
Прочие распределения в пользу собственников	-	-	-	-	-	-	-
Прочие операции с собственниками	-	-	-	-	-	-	-
Изменения в доле участия в дочерних организациях, не приводящей к потере контроля	-	-	-	-	-	-	-
Прочие операции	-	-	-	(3 880)	-	-	(3 880)
<b>Сальдо на 1 января отчетного года (строка 100 + строка 200 + строка 300 + строка 319)</b>	<b>196 378</b>	-	-	<b>73 714</b>	<b>85 930</b>	-	<b>356 022</b>
Изменение в учетной политике	-	-	-	-	-	-	-

#### 4.4. Отчет о движении денежных средств за 2016-2017 год

Наименование показателей	За 2016 год	За 2017 год
1	3	4
<b>I. Движение денежных средств от операционной деятельности</b>		
1. Поступление денежных средств, всего (сумма строк с 011 по 016)	<b>384 499</b>	<b>379 369</b>
в том числе:		
реализация товаров и услуг	(2 616)	(819)
прочая выручка	-	-
авансы, полученные от покупателей, заказчиков	42	-
поступления по договорам страхования	-	-
полученные вознаграждения	-	-
прочие поступления	387 073	380 187



1. Поступление денежных средств, всего (сумма строк с 091 по 094)	-	-
в том числе:		
эмиссия акций и других финансовых инструментов	-	-
получение займов	-	-
полученные вознаграждения	-	-
прочие поступления	-	-
2. Выбытие денежных средств, всего (сумма строк с 101 по 105)	-	-
в том числе:		
погашение займов	-	-
выплата вознаграждения	-	-
выплата дивидендов	-	-
выплаты собственникам по акциям организации	-	-
прочие выбытия	-	-
3. Чистая сумма денежных средств от финансовой деятельности (строка 090 – строка 100)	-	-
4. Влияние обменных курсов валют к тенге	-	-
5. Увеличение +/- уменьшение денежных средств (строка 030 +/- строка 080 +/- строка 110 +/- строка 120)	203	(5 847)
6. Денежные средства и их эквиваленты на начало отчетного периода	101	5 948
7. Денежные средства и их эквиваленты на конец отчетного периода	304	101

#### **4.3. Оценка эффективности использования основных средств**

За отчетный год доходы от платных медицинских услуг уменьшены в сумме на 6 659 тыс. тенге (план 53 700 тыс. тенге, факт 47041 тыс. тенге). Отмечается уменьшение доли доходов от платных услуг на 0,87 % в сравнении с прошлым годом и рост доли доходов от платных услуг на 0,49 % в сравнении с планом.

Итого, за отчетный период доходы всего составили в сумме 1 101 404 тыс. тенге, что на 181 896 тыс. тенге меньше планового значения согласно Плана развития, но на 92 615 тыс. тенге больше в сравнении с фактом прошлого года (2016 год – 1 008 789,2 тыс. тенге). В общей структуре доходов 1 000 797 тыс. тенге (90,86%) составляет ГОБМП и 100 607 тыс. тенге (9,04%) другие доходы. Доход на 1 койку на 0,1 млн. тенге меньше доходов прошлого года (в 2016 году – 5,3 млн. тенге, в 2017 году – 5,2 млн. тенге) и на 0,2 млн. тенге от плановых значений (план – 5 млн. тенге).

#### **4.4. Повышение доли внебюджетных средств в объеме дохода**

Привлечение дополнительных источников финансирования:

Мероприятие 1. Проведена работа по передаче в аренду и реализации неиспользуемых активов, помещения и немедицинского оборудования.

## **РАЗДЕЛ 5. ПАЦИЕНТЫ**

### **5.1 Привлечение (прикрепление) пациентов**

За 2017 год в Организации было пролечено 4266 пациента (в рамках ГОБМП + на платной основе), что на 5 % больше по сравнению с 2016 г. – 4060.

Стационарные койки в целом по Организации, и в разрезе структурных подразделении в 2017 году работали в интенсивном режиме, о чем свидетельствует 366 дней работы койки в 2017 году, (нормативная нагрузка работы койки для хирургических коек в РК – 340 дней в год).

показатель среднего числа дней занятости койки в году ( или работа койки), характеризует эффективность использования финансовых, материально-технических, кадровых и других ресурсов больницы. Работа койки за 12 месяцев 2017 года увеличилась на 5,1% ( с 322,4 до 335,5 в 2017 году), в пределах рекомендуемых показателей ( в среднем работа койки за год должна составить 340 дней. (рекомендуемые значения показателей среднего числа дней занятости койки в году по профилям : терапевтическое -330-340 дней, хирургическое-330-340 дней, акушерское-300-310, инфекционное-320-330).

Анализ количества услугополучателей, пациентов (прикрепленного населения к поликлинике), пол и возраст. На конец 2017 года наблюдается тенденция увеличения доли населения по факту прикрепления для получения гарантированного объема медицинской помощи, за счет повышения уровня компетенции врачей, закупок современного диагностического оборудования, а также конкурентноспособностью в плане ценообразования предоставляемых услуг на платной основе.

#### Структура прикрепленного населения

Итого	Взрослые	Дети	Подростки
37781	30234	6532	1015

Дети от 0 до 1 года	С 1 года до 5 лет	От 0 до 14 лет	Женщины фертильного возраста
292	2299	6532	8719

### 5.2. Удовлетворенность пациентов услугами медицинской организации. Работа с жалобами.

С целью улучшения качества обслуживания на основе анализа мнений и предложений пациентов Организацией ежеквартально проводится анкетирование пациентов. По результатам проведенных анкетирования за отчетный период отмечается увеличение удовлетворенности пациентов до 82% против 75% в 2016 году. Жалоб от пациентов не поступало.

### 5.3. Работа с пациентами, управление структурой госпитализированных пациентов.

В Организации отмечается увеличение оборота койки на 4,9 %: с 42,8 в 2016 г. до 44,9 в 2017г., при плане 44 в 2017г. При этом, количество поступивших больных увеличилось на 4,3%: с 4086 поступивших больных за 2016 г, до 4263 в 2017 г.; увеличилось количество выписанных за 2017 г. на 5%, что составило 4190 против 3988 за 2016 г.

## РАЗДЕЛ 6. КАДРЫ. КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

### 6.1. Основные показатели эффективности HR-менеджмента.

Для достижения данной цели определены несколько основных задач:

За отчетный период отмечается положительная динамика по некоторым индикаторам: отмечается рост уровня удовлетворенности персонала на 11% от плана и на 1% от значения прошлого года (Уровень удовлетворенности персонала 2016 г. – 80%; 2017 г. – 81%). Текущая кадров за отчетный год составляет 3% при плане «не более» 5%.

#### Уровень удовлетворенности медицинского персонала.

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	Факт 2017 года	План (годы)				
						2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Уровень удовлетворенности медицинского персонала	%	Анкетирование	Врач эксперт	81	82	83	84	85	86
<b>Задачи</b>										
<b>Показатели результатов</b>										
1	Контроль за обучением и повышение квалификации специалистов				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильное планирование и своевременное направление на повышение квалификации</li> <li>2. Стимулирование медицинских работников путем поощрения</li> </ol>					
2	Обеспеченность персонала спецодеждой, изделиями медицинским оборудованием				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Своевременное обеспечение спецодеждой (халаты, перчатки и т.д.).</li> <li>2. Закуп расходных материалов</li> </ol>					

#### 6.2 Внедрение дифференцированной оплаты труда, в том числе бонусной системы оплаты

##### Разработка и внедрение дифференцированной бонусной системы оплаты труда.

Решением комиссии по внутреннему финансовому аудиту приказом руководителя утверждено Положение об оплате труда, Положение о дифференцированной системе оплаты труда, Положение о премировании. Определен механизм распределения фонда оплаты труда по уровням квалификаций и другим критериям для всех работников.

#### 6.3 Нематериальная мотивация, в том числе повышение потенциала

##### Развитие корпоративной культуры и поддержание корпоративных ценностей.

Организацией на постоянной основе проводятся мероприятия по развитию корпоративной культуры и поддержанию корпоративных ценностей. Сотрудники при приеме на работу

обязаны изучить Кодекс деловой этики, где указаны ориентиры профессиональной деятельности и корпоративной культуры.

За отчетный период проведены 2 корпоративных мероприятия в честь празднования «Международного женского дня», «Дня медицинского работника».

По запросу Министерства здравоохранения РК, проведена работа по подготовке наградных материалов для награждения почетными грамотами, благодарственными письмами и ценными подарками работников Организации в честь празднования Международного женского дня, Дня медицинского работника, Дня Первого Президента.

Всего за отчетный период количество сотрудников, уволенных по собственному желанию, составило 3, из них АУП – 0, врачи – 1, СМР – 1, ММП – 1, прочие.

#### **6.4. Управление рисками в работе с персоналом.**

Разработан порядок приема на работу и найма специалистов для гарантий соответствия квалификации персонала потребностям пациентов.

Порядок приема на работу обеспечивает эффективный, скоординированный и централизованный процесс найма людей на доступные позиции. Порядок приема на работу предоставляет каждому работнику возможность самостоятельно выбрать желаемый тип работы, как в процессе трудоустройства, так и в процессе работы; обеспечение полного равноправия договаривающихся сторон (работника и работодателя) при заключении трудового договора; установление действенной защиты интересов сторон.

Для быстрой и эффективной адаптации нового персонала проводится комплекс мероприятий, предназначенных для введения в должность. Программа введения сотрудников в должность позволяет обеспечить наилучший трудовой старт новому члену коллектива.

Ее главная цель – ознакомление новых сотрудников с общими правилами работы в организации, правилами техники безопасности и охраны здоровья, с новыми рабочими условиями, корпоративными традициями и нормами поведения.

Для процесса введения в должность создаются программы для каждого отдельного сотрудника. Содержание программы зависит от следующих условий:

- содержание работы;
- статус и уровень ответственности;
- рабочее окружение;
- личностные особенности сотрудника.

Во время введения в должность раскрыты основные направления работы с людьми в организации, потому что они касаются всех сотрудников вне зависимости от их функций на предприятии, в частности политика недопущения дискриминации ВИЧ-инфицированных и больных СПИДом на рабочих местах, гендерного равенства и охраны окружающей среды.

Профессиональное развитие персонала - сотрудники должны быть проинформированы о возможностях обучения либо повышения квалификации, давая сотрудникам возможность учиться, предприятие может повысить эффективность труда сотрудников и мотивировать их.

Социальный пакет - хотя размер заработной платы будет различаться в зависимости от должности, социальный пакет должен быть одинаковым для всех сотрудников, работающих по трудовому договору. В социальный пакет входит предоставление работникам благоустроенного жилья. На балансе предприятия имеются 5 жилых квартир.

## РАЗДЕЛ 7. ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### 7.1. Аккредитация клиники, лабораторной службы, профильных служб (национальная и/или международная)

*Аккредитация предприятия на соответствие требованиям проводится своевременно, согласно графику. В данное время ЦРБ имеет аккредитацию сроком до 2020 года.*

### 7.2. Управление структурой больных (ранжирование по весовым коэффициентам, развитие стационарзамещающих технологий)

*Уровень использования коечного фонда за 2016 год составил 100% при плане 100%.*

*За 2017 год наблюдается увеличение средней длительности пребывания (СДП) пациентов в отделениях с 7,4 дней в 2016 г. до 7,5 в 2017 г. при плане 7,5 дней за 2017 г.*

*Отмечается увеличение оборота койки на 4,9 %: с 42,8 в 2016 г. до 44,9 в 2017г., при плане 44 в 2017г. При этом, количество поступивших больных увеличилось на 4,3%: с 4086 поступивших больных за 2016 г, до 4263 в 2017 г.; увеличилось количество выписанных за 2017 г. на 5%, что составило 4190 против 3988 за 2016 г.*

*За 2017 г. снизился показатель внутрибольничной инфекции (далее – ВБИ) на 40%, с 0 % в 2016 г. до 0,4% в 2017 году.*

*Также стоит отметить оснащение и увеличение коечного фонда по стационарзамещающим технологиям – дневные стационары и стационары на дому, где оказывается полноценная квалифицированная медицинская помощь населению с различными видами заболеваний, как в профилактических целях для избегания осложнений, так же и для лечения основных классов заболеваний терапевтического, гинекологического, хирургического профилей.*

*Сравнительный анализ обращаемости в больницу в разрезе видов медицинской помощи*

*Сравнительный анализ обращаемости в больницу в разрезе видов  
медицинской помощи*

Вид помощи	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
КДП	45294	43498	40646	40646
Стацзамещение	297	2017	2695	2695

### 7.3. Управление лекарственными препаратами, медицинскими изделиями.

Вопрос доступности получения лекарственных препаратов в рамках ГОБМП в больнице открыта социальная аптека, которая позволяет пациентам приобретать препараты по доступным ценам, ассортимент расширяется по требованию населения. На сегодня ассортимент составляет более 500 наименований, ежемесячно ведется мониторинг цен на медикаменты в аптеках города и предоставляется в УЗ аКО отдел лекарственного обеспечения.

Принципы Единой национальной системы здравоохранения, внедренные в больницу позволили пациентам реализовать право свободного выбора врача и медицинской организации, работающая на принципах прозрачности оказываемых медицинских услуг, конкурентоспособности и оплаты за конечный результат.

Руководство в дальнейшем планирует работу с работодателями в преддверии страховой медицины. (заключение меморандумов, направления писем и т. д.)

Также большую долю в этом играет информативность и информированность пациента об оказываемых услугах.

- низкая себестоимость продукции (достижение экономии за счет цен, утвержденных в тарификаторе медицинских услуг);

- качество лечения, диагностики, отсутствие жалоб со стороны пациентов, населения.

- высокая степень использования производственных мощностей – использование аппаратуры и оборудования, отсутствие простоя.

- выгодное местонахождение предприятия, приводящее к экономии на затратах по транспортировке.

#### **7.4. Новые технологии, патенты, научные и клинические исследования.**

За период 2016-2017 года новые технологии, патенты, научные и клинические исследования работниками предприятия не проводились.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

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

Стратегическое направление 1 (финансы)

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	План на отчетный год	Факт отчетного года (1-й год)	Статус достижения (достиг/не достиг)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Доход на 1 койку*	(млн. тенге)	Финансовая отчетность	Главный бухгалтер	9,5	10,2	Достиг
2	Доля доходов от платных услуг*	%	Финансовая отчетность	Главный бухгалтер	не менее 4%	3,2%	Не достиг
3	Рентабельность активов (ROA)*	%	Финансовая отчетность	Главный бухгалтер	0,1%	0,0%	Не достиг

Стратегическое направление 2 (пациенты)

Индикаторы

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	План на отчетный год	Факт отчетного года (1-й год)	Статус достижения (достиг/не достиг)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Удовлетворенность пациентов*	%	Отчет от HR-службы	HR-служба	100%	100%	Достиг

2	Уровень послеоперационной летальности пациентов*	%	Стат. данные	Стат. отдел	не более 1,92%	1,9%	Достиг
3	Доля пациентов, пролеченных по ВСМП*	%	Стат. данные	Стат. отдел	0	0	Не достиг

### Стратегическое направление 3 (мотивация и развитие персонала)

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	План на отчетный год	Факт отчетного года (1-й год)	Статус достижения (достиг/не достиг)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Количество обученных сотрудников международным стандартам GCP*	Кол-во	Отчет от HR-службы	HR-служба	1	0	Не достиг
2	Текущая текучесть кадров*	%	Отчет от HR-службы	HR-служба	не более 5%	4,8%	Достиг
3	Уровень удовлетворенности персонала*	%	Отчет от HR-службы	HR-служба	не менее 96%	96%	Достиг

### Стратегическое направление 4 (операционные процессы)

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	План на отчетный год	Факт отчетного года (1-й год)	Статус достижения (достиг/не достиг)
---	----------------------------------	---------------	---------------------	---------------	----------------------	-------------------------------	--------------------------------------

1	2	3	4	5	6	7	8
1	Показатель повторного поступления (в течение месяца по поводу одного и того же заболевания) *	Случаи	Медицинская карта стационарного больного	Медицинская карта стационарного больного	Отсутствие	2	Не достиг
2	Средняя длительность пребывания пациента в стационаре*	Дни	Медицинская карта стационарного больного	Медицинская карта стационарного больного	не более 8 дней	7,8	Достиг
3	Оборот койки*	Кол-во	Стат. данные	Заместитель главного врача	не менее 44 раза	42	Не достиг

\*-пример