

**«БЕКІТЕМІН»  
ҚОӘДСБ «Қостанай облыстық  
медициналық кезек күттірмейтін  
жедел жәрдем станциясы» КМК  
бас дәрігері**

**Штейгервальд И.А.**



**2023 жылғы «09» қаңтардағы №\_\_**

**Қостанай облысы әкімдігі денсаулық сақтау басқармасының  
«Қостанай облыстық медициналық кезек күттірмейтін жедел жәрдем станциясы» КМК-ның  
2023-2027 жылдарға арналған стратегиялық жоспары  
(жоспарлы кезен)**

---

## Мазмұны

### 1-БӨЛІМ. КІРІСПЕ.

1.1 Миссия.

1.2 Көзқарас.

1.3 Құндылықтар және этикалық принциптер.

### 2-БӨЛІМ. АҒЫМДАҒЫ ЖАҒДАЙДЫ ТАЛДАУ.

2.1 Сыртқы орта факторларын талдау.

2.2 Тікелей қоршаған орта факторларын талдау.

2.3 Ішкі орта факторларын талдау.

2.4 SWOT-талдау.

2.5 Тәуекелдерді басқаруды талдау.

### 3-БӨЛІМ. СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАҒЫТТАР, МАҚСАТТАР ЖӘНЕ НЫСАНАЛЫ ИНДИКАТОРЛАР.

3.1. 1-стратегиялық бағыт (қаржылар).

3.2. 2-стратегиялық бағыт (клиенттер).

3.3. 3-стратегиялық бағыт (қызметкерлерді оқыту және дамыту).

3.4. 4-стратегиялық бағыт (ішкі процестер).

### 4-БӨЛІМ. ҚАЖЕТТІ РЕСУРСТАР.

# I. КІРІСПЕ

## 1.1. Миссия.

Жедел жәрдем станциясы халыққа келесі қызметтерді көрсететін медициналық ұйым болып табылады

- шақырту орнында да, тасымалдау кезінде де ауруханаға дейінгі кезеңде жедел және кезек күттірмейтін медициналық көмек көрсету;

- білікті бейінді маманды (дарды) тағайындалған жерге жеткізу не пациенттерді облыстық орталықтың медициналық ұйымдарына тасымалдау жолымен медициналық авиация нысанындағы медициналық көмек көрсету

Ұйымның миссиясы – Облыстың балалар мен ересектеріне жедел және кезек күттірмейтін медициналық көмек көрсету арқылы өмір мен денсаулықты сақтау.

## 1.2. Көзқарас.

Жедел медициналық көмек-өмірге қауіп төндіретін жіті аурулар мен жағдайлар кезінде жедел және кезек күттірмейтін нысанда, сондай-ақ оқиға орнында және (немесе) медициналық ұйымға бару жолында денсаулыққа елеулі зиянның алдын алу үшін медициналық көмекті ұйымдастыру жүйесі.

Медициналық авиация өз қызметін пациенттің орналасқан жеріне қол жетімділігі қиын, пациенттің орналасқан жері бойынша медициналық ұйымда медициналық аппаратураның және (немесе) білікті мамандардың болмауына байланысты жергілікті жерде медициналық көмек көрсету мүмкін болмайтын жерлерде әуе немесе жер үсті көлігін пайдалана отырып жүзеге асырады.

Станция өз қызметін тәжірибе, ғылым, білім және инновациялық тәсілдерді интеграциялау негізінде халықаралық сапа және жеделдік стандарттарына сәйкес шұғыл медицина саласында жүзеге асырады.

## 1.3. Құндылықтар және этикалық принциптер.

*Кәсібилік* – үздіксіз жетілдіруге ұмтылу.

*Гуманизм* – науқастың абыройы мен өмірлік ұстанымын құрметтеу.

*Көшбасшылық* – бұл әрбір қызметкердің өзіне көрсетілетін стационарлық көмектің сапасын жақсартуға, өз қызметін арттыруға ұмтылуы..

*Алқалылық-корпоративтік мәдениет пен этика негізінде ұжымдағы қолайлы әлеуметтік-психологиялық ахуал, жеке және ұжымдық іс-әрекеттерде адалдық пен әдептілік қағидаттарын сақтау.*

*Серіктестік-ауруханаға дейінгі кезеңде халыққа жедел және кезек күттірмейтін медициналық көмек көрсету мәселелері бойынша серіктестермен сенімді және құрметті ынтымақтастық.*

## II. АҒЫМДАҒЫ ЖАҒДАЙДЫ ТАЛДАУ.

### 2.1 Сыртқы орта факторларын талдау.

#### Оң факторлар:

- - МСАК жанындағы жедел жәрдем бөлімшелері желісінің болуы;
- - облыста медициналық білім беру мекемелерінің болуы;
- - ҚР басқа облыстарынан білікті персоналдардың ықтимал ағыны;
- - Қазақстан Республикасы бойынша бірыңғай жедел жәрдем тарифтері;
- - ӘМСҚ өзінің шарттық міндеттемелерін уақтылы орындауы

#### Теріс факторлар:

- - фармацевтикалық нарықта, жанар-жағармай нарығында, автомобиль бөлшектерінде баға белгілеу;
- - жедел жәрдем қызметі жұмысының ерекшелігін ескермейтін мемлекеттік сатып алуды жүргізудің үнемі өзгеріп отыратын қағидалары;
- - облыстың метеожағдайы;
- - санитарлық автокөліктің қатысуымен болатын ЖКО қаупі жоғары;
- - жеке медициналық қызметтердің бәсекелестік нарығын дамыту.

### 2.2 Тікелей қоршаған орта факторларын талдау.

#### Оң факторлар:

- облыс аумағындағы бөлімшелер мен кіші станциялардың үлкен желісі: 6 қалалық жедел жәрдем бөлімшесі, 17 ауылдық бөлімше, 1 медициналық авиация бөлімшесі; 1 қалалық кіші станция және 1 ауылдық кіші станция;
- осы саладағы үлкен жұмыс тәжірибесі;
- халықтың хабардарлығы мен сенімінің жоғары деңгейі,
- 100% тәулік бойы қол жетімділік,

#### Теріс факторлар:

- Коммуналдық қызметтерге жоғары шығындар (ұзақ жылыту маусымы, электр энергиясының жоғары тарифтері);

- жанар-жағармай мен автомобиль бөлшектерінің болжанбайтын бағасы;
- нарықта реттелетін шекті бағалар бойынша дәрі-дәрмектерді жеткізушілердің болмауы;
- бөлімшелерді жедел басқарудың күрделілігі: кіші станциялардың орталықтан едәуір қашықтығы (600 км-ге дейін), кіші станциялардың саны көптігі (22 бірлік);
- жедел жәрдем сатысында бекітілген диагностика және емдеу хаттамаларының саны жеткіліксіз.

### **2.3 Ішкі орта факторларын талдау.**

#### Оң факторлар:

- Білікті персоналдың болуы
- Мамандандырылған санитарлық автокөліктің болуы
- Медициналық жабдықтың болуы
- Материалдық-техникалық базаның болуы
- Мемлекеттік бюджеттен тұрақты және жүйелі қаржыландыру
- МСАК жанындағы 103 бөлімшелерін ашу арқылы жүктемені азайту

#### Теріс факторлар:

- Жедел жәрдем станциясының, бөлімшелердің, кіші станциялардың үлгілік ғимараттарының болмауы.
- Облыста санитарлық автокөліктің бірыңғай жөндеу базасының болмауы.
- Көптеген міндеттерді іске асырудың қаржыландыру көлеміне тікелей тәуелділігі.
- Орта медицина қызметкерлерімен диагностикалық және емдеу іс-шараларының көлеміне тең, жоғары физикалық және психоэмоционалдық жүктемелер кезінде ұзақ оқу мерзімі (резидентура 2 жыл) кезінде мамандықтың тартымдылығының төмендігіне байланысты жедел жәрдем дәрігерлерінің ағынының болмауы.

## 2.4 SWOT-талдау.

### Мықты жақтары:

1. Осы саладағы үлкен жұмыс тәжірибесі,
2. Бөлімшелер мен кіші станциялардың кең желісі.
3. Халықтың хабардарлығы мен сенімінің жоғары деңгейі.
4. 100% тәулік бойы қолжетімділік, оқытылған білікті персоналдың болуы.
5. Жаңартылған санитарлық автокөлік паркі, барлық бөлімшелердің реанимобильдермен 100% жасақталуы.
6. Жедел жәрдемнің бірыңғай ақпараттық жүйесі.
7. Облыстың денсаулық сақтау мекемелерімен өзара әрекеттесу тәжірибесі.
8. Облыстың медициналық колледждерінің түлектері есебінен медициналық кадрлармен жинақтау мүмкіндігі.
9. Түлектерді кәсіптік бағдарлау бойынша үнемі жүргізілетін жұмыс.
10. Операциялық рәсімдердің әзірленген және енгізілген стандарттары.
11. Мемлекеттік сатып алудың дұрыс жолға қойылған рәсімдері.
12. Дәрілік заттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдарды бірыңғай жеткізушінің болуы ("СК-Фармация"ЖШС).

### Әлсіз жақтары:

1. Дәрігерлер үшін тартымдылықтың төмендігі.
2. Бөлімшелер мен кіші станциялардың көптігі мен қашықтығына байланысты жедел басқарудың күрделілігі.

### Мүмкіндіктер:

1. Облыста қазірдің өзінде станциялар мен жедел жәрдем көліктерінің желісі бар.
2. Білікті қызметкерлер.
3. Жобаланған бекіту аймақтары және тасымалдау жолдары.
4. Персоналды оқытуды ұйымдастырудың тәжірибесі бар.
5. Облыс орталығы деңгейінде енгізілген және табысты жұмыс істейтін ақпараттық жүйе және GPS-мониторинг жүйесі

### Қауіптер:

1. Қызмет көрсету саласында бәсекелес ұйымдардың пайда болуы.
2. Білікті кадрлардың стационарлардың қабылдау бөлімшелеріне, МСАК жанындағы жедел жәрдем бөлімшелеріне кетуі.
3. білікті жүргізуші кадрларының жеке бизнеске кетуі.

## 2.5 Тәуекелдерді басқаруды талдау.

Ықтимал тәуекелдің атауы	Осы тәуекел әсер етуі мүмкін мақсат	Тәуекелдерді басқару бойынша шаралар қабылданбаған жағдайда ықтимал салдарлар	Тәуекелдерді басқару бойынша жоспарланған іс-шаралар	Тәуекелдерді басқару жөніндегі іс-шараларды нақты орындау	Орындалмау себептері
1	2	3	4	5	6
<b>Сыртқы тәуекелдер.</b>					
Жанар-жағармай, дәрі-дәрмектер мен ММБ, коммуналдық қызметтер мен автомобиль бөлшектерінің жоғары бағасы	Орташа жалақының өсуі	Білікті кадрлардың кетуі	100% есептеу құралдарын орнату. Дәрілік препараттарды тағайындаудың негізділігін, есептен шығару мерзімдері мен шығыстар нормаларының сақталуын тұрақты бақылау. "Дәрі-дәрмектерді есепке алудың кіші жүйесі. Дәріхана" модулін сатып алу. КОМЭК МАЖ.		
<b>Ішкі тәуекелдер.</b>					
Білікті кадрлардың кетуі	Медициналық қызмет көрсету сапасы	көрсетілген медициналық қызметтің сапасы мен жеделдігіне халықтың қанағаттанбауы	Қызметкерлерді материалдық ынталандыру жүйесін енгізу, ҚР нормативтік актілерінде белгіленгеннен жоғары еңбекақы төлеу коэффициенттерін белгілеу. Ұйым қаражаты есебінен біліктілікті арттыру жоспарын әзірлеу. Корпоративтік мәдениетті дамыту және корпоративтік құндылықтарды қолдау.		
Көшпелі бригадаларды	Жұмыс жылдамдығының	көрсетілген медициналық	Қажет болған дағдайда, ұялы байланыс провайдерін ауыстыру. Серверлік жабдықты жанарту. Серверді техникалық регламенттерге сәйкес келетін бөлмеге көшіру		

жедел басқару жүйесін бұзу\бас тарту	көрсеткіштері	қызметтің жеделдігі мен сапасына халықтың қанағаттанбауы	(максималды тапсырма - типтік жедел жәрдем ғимараты, ең аз тапсырма - бөлмені жалға алу)		
Ақпараттық қауіпсіздікті бұзу.	Сапа және жеделдік көрсеткіштерінің нашарлауы, дербес деректерді жария ету	көрсетілген медициналық қызметтің жеделдігі мен сапасына халықтың қанағаттанбауы	Ақпараттық қауіпсіздіктің жедел орталығын құру		

### III. СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАҒЫТТАР, МАҚСАТТАР ЖӘНЕ НЫСАНАЛЫ ИНДИКАТОРЛАР.

#### 1-стратегиялық бағыт (ҚАРЖЫЛАР).

№	Нысаналы индикатордың атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	2022 жылғы факт	Жоспар (жылдар)				
						2023 жылғы	2024 жылғы	2025 жылғы	2026 жылғы	2027 жылғы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Нысаналы индикаторлар.</b>										
1	Кредиторлық берешектің болмауы	ай	Бухгалтерлік есеп құжаттары	Бас дәрігер, бас бухгалтер	жоқ	12 айдан артық емес	12 айдан артық емес	12 айдан артық емес	12 айдан артық емес	12 айдан артық емес
2	Активтердің кірістілігі	%	Бухгалтерлік есеп құжаттары	Бас дәрігер, бас бухгалтер	1,49%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%



**2-стратегиялық бағыт (КЛИЕНТТЕР).**

**2.1 мақсат**

№	Нысаналы индикатордың атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	2022 жылғы факт	Жоспар (жылдар)				
						2023 жылғы	2024 жылғы	2025 жылғы	2026 жылғы	2027 жылғы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Нысаналы индикаторлар.</b>										
1	медициналық қызметтердің сапасына халықтың қанағаттану деңгейі	%	Телефон арқылы жүргізілген сауалнама деректері	Медициналық қызметтер сапасын бақылау бойынша бас дәрігердің орынбасары	98%	Кемін де 50%	Кемін де 60%	Кемін де 70%	Кемін де 80%	Кемін де 90%
2	Негізделген шағымдардың болмауы	саны	Халықтың өтініштері	Медициналық қызметтер сапасын бақылау бойынша бас дәрігердің орынбасары	7	0	0	0	0	0
3	Медициналық ұйымды аккредиттеудің болуы	иә/жоқ	Аккредиттеу туралы куәлік	Әкімшілік	жоқ	жоқ	жоқ	иә	иә	иә

**3-стратегиялық бағыт (ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ОҚЫТУ ЖӘНЕ ДАМУ).**

**3.1 мақсат**

№	Нысаналы индикатордың атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	2022 жылғы факт	Жоспар (жылдар)				
						2023 жылғы	2024 жылғы	2025 жылғы	2026 жылғы	2027 жылғы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Нысаналы индикаторлар</b>										
1	Дәрігердің 1 ставкасындағы орташа жалақының экономикадағы орташа жалақыға қатынасы (аймаққа байланысты)	арақатынасы	Статистика және бухгалтерлік есеп деректері	Бас дәрігер, бас бухгалтер, экономист	1,68	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
2	Өндірістік персоналдың өтімділігі	%	кадр қызметінің деректері	Бас дәрігер, кадр қызметі	5,6%	10	10	10	10	10

3	Медициналық қызметкерлердің қанағаттану деңгейі	%	Сауалнама	Медициналық қызметтер сапасын бақылау бойынша бас дәрігердің орынбасары, кадр қызметі	95%	95	95	95	95	95
4	Біліктілікті арттырудан өткен қызметкерлердің үлесі	%	Сертификаттар	Кадрлар бөлімінің бастығы	88,3%	90%	90%	90%	90%	90%
5	Кадрлармен қамтамасыз ету	%	Кадр қызметінің деректері	Бас дәрігер, кадрлар бөлімінің бастығы	81%	85	90	95	100	100

#### 4-стратегиялық бағыт (ІШКІ ПРОЦЕСТЕР).

##### 4.1. мақсат. Инновациялар.

№	Нысаналы индикатордың атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	2022 жылғы факт	Жоспар (жылдар)				
						2023 жылғы	2024 жылғы	2025 жылғы	2026 жылғы	2027 жылғы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Нысаналы индикаторлар.</b>										
1	Көмек жүйесін КМАЖ-бен интеграциялау	иә/жоқ	Статистикалық деректер	Жүйе әкімшісі	Ішінара	иә	иә	иә	иә	иә

**4.2 мақсат. Өндірістік процестер.**

№	Нысаналы индикатордың атауы	Өлшем бірлігі	Ақпарат көзі	Жауаптылар	2022 жылғы факт	Жоспар (жылдар)				
						2023 жылғы	2024 жылғы	2025 жылғы	2026 жылғы	2027 жылғы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Нысаналы индикаторлар.</b>										
1	Операциялық рәсімдердің (СОП)100% стандарттарын әзірлеу	иә/ жоқ	Бекітілген СОП-тар	Медициналық қызметтер сапасын бақылау бойынша бас дәрігердің орынбасары	толық емес	иә	иә	иә	иә	иә
2	Қызметкерлердің барлық санаттары үшін негізгі тиімділік көрсеткіштерін (КРІ) әзірлеу және енгізу	иә / жоқ	Бекітілген КРІ	Бас дәрігер	жоқ	иә	иә	иә	иә	иә
3	КРІ жетістігіне сәйкес еңбекақы төлеу жүйесіне өзгерістер енгізу	иә \ жоқ	Еңбекақы төлеу туралы ереже	Бас дәрігер, экономист, бас бухгалтер	жоқ	иә	иә	иә	иә	иә

#### IV.Ресурстар.

«Қостанай облыстық медициналық кезек күттірмейтін жедел жәрдем станциясы» КМК ТМККК көрсетуге арналған бюджет қаражаты есебінен, жергілікті бюджет қаражаты есебінен, бюджеттен тыс қаражат (ақылы қызметтер) және заңнамада тыйым салынбаған өзге де көздер (демеушілік көмек және т. б.) есебінен қаржыландырылады.

№	Ресурстар	Өлшем бірлігі	2022 жылғы факт	Жоспар (жылдар)				
				2023 жыл	2024 жыл	2025 жыл	2026 жыл	2027 жыл
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	<b>Барлығы қаржылық, оның ішінде:</b>							
	1.1. мақсат							
	Қостанай қаласында үлгілік жедел жәрдем ғимаратының құрылысы	ғимарат	0	0	0	1	0	0
	Қостанай қаласының жаңа шағын аудандарында кіші станциялардың ашылуы	ғимарат	0	0	1	1	1	0
	Барлығы:							
2	<b>Барлық адам, оның ішінде:</b>							
	.2. мақсат							
	Көшпелі бригадаларды Қазақстан Республикасында жедел медициналық көмек көрсету қағидаларына сәйкес орта медицина қызметкерлерімен жасақтау	%	81%	90	95	95	95	95
	Көшпелі бригадалар қызметкерлерінің біліктілігін арттыру	%	88,3%	95%	95%	95%	95%	95%
	Барлығы:							

3	<b>Барлық материалдық-техникалық, оның ішінде:</b>							
	1.3. мақсат							
	Медициналық авиация бөлімшесі үшін ӨЖЖ бар көлік инкубаторын сатып алу	иә / жоқ	жоқ	иә	жоқ	жоқ	жоқ	жоқ
	Кәсіпорын бөлімшелерінің гараж үй жайларын қайта салу	иә / жоқ	жоқ	иә	жоқ	жоқ	жоқ	жоқ
	Әкімшілік ғимараттың кіру тобын қайта салу	иә / жоқ	жоқ	иә	жоқ	жоқ	жоқ	жоқ
	Кәсіпорынның ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының ақпараттық қауіпсіздігінің жедел орталығын ұйымдастыру	иә / жоқ	жоқ	иә	жоқ	жоқ	жоқ	жоқ
	Техникалық регламентке сәйкес серверлік жабдықтар үшін мамандандырылған үй жайды жалға алу шартын ресімдеу	иә / жоқ	жоқ	иә	иә	иә	иә	иә
	Көшпелі бригадалардың қызметкерлері, сол персонал үшін жазғы және қысқы арнайы киімдер жиынтығын сатып алу	иә / жоқ	жоқ	иә	жоқ	иә	жоқ	иә
	Симуляциялық орталық үшін медициналық тренажер-манекендерді сатып алу	иә / жоқ	жоқ	жоқ	жоқ	иә	иә	иә
Барлығы:								