

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
КГКП «Атырауская областная станция
скорой медицинской помощи» УЗААО
Танбаева Г.А.



№__ от «20» февраля 2018 года

**Стратегический план
КГКП «Атырауская областная станция скорой медицинской помощи»
Управления здравоохранения акимата Атырауской области**

**на 2018-2022 годы
(плановый период)**

Содержание

ЧАСТЬ 1. ВВЕДЕНИЕ.....	
1.1 Миссия.....	
1.2 Видение.....	
1.3 Ценности и этические принципы.....	
ЧАСТЬ 2. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ «Наименование организации».....	
2.1 Анализ факторов внешней среды.....	
2.2 Анализ факторов непосредственного окружения.....	
2.3 Анализ факторов внутренней среды.....	
2.4 SWOT-анализ.....	
2.5 Анализ управления рисками.....	
ЧАСТЬ 3. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ, ЦЕЛИ И ЦЕЛЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ.....	
3.1. Стратегическое направление 1 (финансы).....	
3.2. Стратегическое направление 2 (клиенты).....	
3.3. Стратегическое направление 3 (обучение и развитие персонала).....	
3.4. Стратегическое направление 4 (внутренние процессы).....	
ЧАСТЬ 4. НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ.....	

I. ВВЕДЕНИЕ.

1.1. Миссия.

Станция скорой помощи является единственной организацией оказывающей населению экстренную и неотложную медицинскую помощь на догоспитальном этапе как на месте вызова, так и во время транспортировки.

Миссия организации – сохранения жизни и здоровья путем своевременного качественного оказания экстренной и неотложной медицинской помощи детскому и взрослому населению области.

1.2. Видение.

Единственная в области организация здравоохранения, осуществляющая свою деятельность в области экстренной догоспитальной медицинской помощи в соответствии с международными стандартами качества и оперативности на основе интеграции практики, науки, образования и инновационных подходов.

1.3. Ценности и этические принципы.

Главная ценность – жизнь и здоровье человека. Главная задача – оперативно и качественно оказать медицинскую помощь каждому, кто в ней нуждается. Каждый пациент для нас бесценен. Мы не делаем различий по возрасту, полу, расе, национальности, вероисповеданию, политическим убеждениям, материальному положению, гражданству. В каждый дом мы входим с благими мыслями и побуждениями. Мы честны перед собой и своими коллегами, независимы в своих профессиональных решениях, главный судья для каждого из нас – наша совесть. Мы постоянно повышаем свой профессиональный уровень, используем все доступные нам достижения медицинской науки.

II. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ.

2.1 Анализ факторов внешней среды.

Положительные факторы:

- наличие в области медицинских образовательных учреждений,
- возможный приток квалифицированного персонала из стационаров

Отрицательные факторы:

- методика формирования тарифов в системе здравоохранения,
- ценообразование на фармацевтическом рынке, рынках ГСМ, автозапчастей,
- метеоусловия области,
- развитие рынка частных медицинских услуг.

2.2 Анализ факторов непосредственного окружения.

Положительные факторы:

- большой опыт работы в данной отрасли,
- высокий уровень информированности и доверия населения,
- 100 % круглосуточная доступность,

Отрицательные факторы:

- необоснованно высокое обращение населения с хроническими заболеваниями, не контролируемые на уровне ПМСП,
- резкий рост числа обращений в выходные, праздничные дни,
- высокие затраты на коммунальные услуги (длительный отопительный сезон, высокие тарифы на электроэнергию),
- непрогнозируемая цена на ГСМ и автозапчасти,
- отсутствие на рынке поставщиков медикаментов, по регламентируемым предельным ценам,
- сложность оперативного управления подразделениями: значительная отдаленность отделений от центра (до 300 км).
- недостаточное число утвержденных Протоколов диагностики и лечение на этапе скорой помощи.

2.3 Анализ факторов внутренней среды.

Положительные факторы:

- Наличие квалифицированного персонала
- Наличие специализированного санитарного автотранспорта
- Наличие медицинского оборудования
- Наличие материально-технической базы
- Устойчивое и регулярное финансирование из государственного бюджета

Отрицательные факторы:

- Отсутствие единой ремонтной базы по области

- Прямая зависимость реализации большого количества задач от объема финансирования
- Отсутствие опыта маркетинга платных медицинских услуг

2.4 SWOT-анализ.

Сильные стороны:

1. Большой опыт работы в данной отрасли,
2. Высокий уровень информированности и доверия населения,
3. 100 % круглосуточная доступность, наличие обученного квалифицированного персонала,
4. Возможность комплектации медицинскими кадрами за счет выпускников медицинских колледжей области,
5. Регулярно проводимая работа по проф. ориентации выпускников,
6. Разработанные и внедренные стандарты операционных процедур,
7. Наличие сотрудников, обученных по международным стандартам оказания скорой медицинской помощи.
8. Отработанные процедуры государственных закупок
9. Наличие единого поставщика лекарственных средств и изделий медицинского назначения (ТОО «СК-Фармация»).

Слабые стороны:

1. Низкая материально-техническая, кадровая укомплектованность сельских подстанций,
2. Недостаточная квалификация персонала сельских подстанций,
3. Сложность оперативного управления из-за отдаленности отделений,
4. Отсутствие в области единых поставщиков товаров, услуг и работ (ГСМ, ремонт санитарного автотранспорта и медицинского оборудования)

Возможности:

1. Уже имеющая в области сеть станций и отделений скорой помощи,
2. Разработанные зоны прикрепления и маршруты транспортировок,
3. Имеющийся опыт организации обучения персонала,
4. Внедренная и успешно функционирующая информационная система, и система GPS- мониторинга на уровне областного центра

Угрозы:

1. Появление конкурирующих организаций в сфере оказания услуг,
2. Отток квалифицированных кадров в приемные отделения стационаров и приемные отделения ПМСП,
3. Отток квалифицированных водительских кадров в частный бизнес.

2.5 Анализ управления рисками

Наименование возможного риска	Цель, на которую может повлиять данный риск	Возможные последствия в случае непринятия мер по управлению рисками	Запланированные мероприятия по управлению рисками	Фактическое исполнение мероприяти й по управлению рисками	Причины не исполнен ия
1	2	3	4	5	6
Внешние риски					
Высокие цены на ГСМ, коммунальные услуги и автозапчасти	Увеличение средней зарботной платы	Отток квалифицирова нных кадров	Переход на альтернативные виды топлива (газ), применение энергосберегающих технологий, 100 % установка приборов учета, разработка правил внутреннего распорядка, внедрение безбумажного ведения медицинской документации		
Внутренние риски					
Отток квалифицированн ых кадров	Качество оказания медицинско й услуги	неудовлетворен ность населения качеством оказанной медицинской услуги	Введение системы бонусной системы оплаты труда, разработка плана повышения квалификации за счет средств организации. развитие корпоративной культуры и поддержание корпоративных ценностей, внесение в штатное расписание должности психолога		

Нарушение системы оперативного управления выездными бригадами	Показатели оперативности работы	Неудовлетворенность населения качеством оказанной медицинской услуги	100% укомплектованность выездными бригадами, приобретение системы аварийного энергоснабжения Call-центра, обеспечение выездных бригад средствами мобильной связи		

III. Стратегические направления, цели и целевые индикаторы

Стратегическое направление 1 (финансы).

Цель 1.1

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	Факт тек. года	План (годы)				
						1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Отсутствие кредиторской задолженности	месяц	Документы бухгалтерского учета	Главный врач, главный бухгалтер		Не более 12 месяцев	Не более 12 месяцев	Не более 12 месяцев	Не более 12 месяцев	Не более 12 месяцев
2	Рентабельность активов	%	Документы бухгалтерского учета	Главный врач, главный бухгалтер		0,5%	1,0%	1,5%	2,0%	2,5%
Задачи										
	Показатели результатов									
1	Отсутствие кредиторской задолженности	месяц	Документы бухгалтерского учета	Главный врач, главный бухгалтер						
2	Рентабельность активов	%	Документы бухгалтерского учета	Главный врач, главный бухгалтер						

				р						
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

Стратегическое направление 2 (клиенты).

Цель 2.1

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	Факт тек. года	План (годы)				
						1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Уровень удовлетворения качеством медицинских услуг	%	Данные телефонных опросов	Заместитель по лечебной работе		Не менее 50%	Не менее 60%	Не менее 70%	Не менее 80%	Не менее 90%
2	Отсутствие обоснованных жалоб	Количество	Обращения населения	Заместитель по лечебной работе, старшие врачи		0	0	0	0	0
3	Наличие аккредитации медицинской организации	Да/нет	Свидетельство об аккредитации	Главный врач, зам. по лечебной работе, зам. по аудиту		нет	нет	да	да	да
Задачи										
	Показатели результатов									
1	Разработка стандарта и регламент телефонных опросов населения	Да/нет	Стандарт операционной процедуры (СОП) «Анкета телефонного проса	Зам. по лечебной работе, зам. по		да	да	да	да	да

			населения»	аудит у, врач- консу льтан т						
2	Отсутствие обоснованных жалоб	количество	Обращения населения	Заместитель по лечебной работе, старшие врачи						
3	Получение свидетельства об аккредитации	Да/нет	Стандарты аккредитации организации скорой помощи в Республике Казахстан	Главный врач, заместитель и главного врача, старшие врачи						

Стратегическое направление 3 (обучение и развитие персонала).

Цель 3.1

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	Факт тек. года	План (годы)				
						1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Соотношение средней заработной платы на 1 ставку врача к средней заработной плате в экономике (в зависимости	соотношение	Данные статистики и данные бухгалтерского учета	Администрация, главный врач, зам. по экономическим вопро		1,5	1,5	1,5	1,5	1,5

	и от региона)			сам						
2	Текущность производственного персонала	%	данные кадровой службы	Администрация, психолог станции		15	15	15	10	10
3	Уровень удовлетворенности медицинского персонала	%	Анкетирование	Зам. главного врача по аудиту		75	75	75	80	80
4	Доля сотрудников, прошедших повышение квалификации	%	Сертификаты	Начальник отдела кадров		25	30	35	35	35
5	Укомплектованность кадров	%	данные кадровой службы	Главный врач, начальник отдела кадров		80	85	85	95	100

Задачи

	Показатели результатов									
1	Соотношение средней заработной платы на 1 ставку врача к средней заработной плате в экономике (в зависимости от региона)	соотношение	Данные статистики, данные бухгалтерского учета	Администрация, главный врач, зам. по экономическим вопросам						
2	Текущность производст	%	Данные кадровой	Администр						

	венного персонала		службы	ация, психолог станции						
3	Уровень удовлетворенности медицинского персонала	%	анкетирование	Зам. главного врача по аудиту						
4	Доля сотрудников, прошедших повышение квалификации	%	сертификаты	Начальник отдела кадров						
5	Укомплектованность кадров	%	Данные кадровой службы	Главный врач, начальник отдела кадров						
6	Открытие симуляционного центра на базе областной станции	Да/нет	Данные бухгалтерского учета	Главный врач, зам. по экономике, зам. по лечебной работе		да	да	да	да	да
7	Разработка системы стимулирующих надбавок за качественное оказание медицинских услуг	Да/нет	Утвержденная система стимулирующих надбавок за качественное оказание медицинских услуг	Администрация, профсоюзный комитет, УЗАКО		да	да	да	да	да

Стратегическое направление 4 (внутренние процессы)

Цель 4.1 Инновации

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	Факт тек. года	План (годы)				
						1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Внедрение мобильного приложения АДИС во все подразделения области и неотложные бригады при ПМСП	% (отношение количества отделений, неотложных бригад при ПМСП оснащенных АДИС к общему количеству отделений и неотложных бригад при ПМСП)	Данные бухгалтерского учета	Системный администратор, программист		25	50	100	100	100
2	Интеграция системы АДИС с РЦСА	да/нет	Подтверждение РЦСА	Системный администратор, программист		да	да	да	да	да
3	Обеспечение GPS-мониторинга санитарного	%	Статистические данные	Системный администратор, программист		50	100	100	100	100

	автотрансп орта неотложны х бригад при ПМСП			амми ст						
4	Интеграция системы АДИС с КазмедИнф орм	да/нет	Статистиче ские данные	Систе мный адми нистр атор, прогр амми ст		нет	да	да	да	да
Задачи										
	Показатели результатов									
1	Внедрение мобильного приложени я АДИС во все подразделе ния области и неотложны е бригады при ПМСП	% (отноше ние количес тва отделен ий, неотлож ных бригад при ПМСП оснащен ных АДИС к общему количес тву отделен ий и неотлож ных бригад при ПМСП)	Данные бухгалтерс кого учета	Систе мный адми нистр атор, прогр амми ст						
2	Интеграция системы АДИС с РЦСА	да/нет	Подтвержд ение РЦСА	Систе мный адми нистр атор, прогр амми ст						
3	Обеспечени е GPS-	%	Статистиче ские	Систе мный						

	мониторинг а санитарног о автотрансп орта неотложны х бригад при ПМСП		данные	адми нистр атор, прогр амми ст						
4	Интеграция системы АДИС с КазмедИнф орм	да/нет	Статистиче ские данные	Систе мный адми нистр атор, прогр амми ст						

Цель 4.2 Производственные процессы

№	Наименова ние целевого индикатора	Ед. измерен ия	Источник информац и	Ответ ствен ные	Факт тек. года	План (годы)				
						1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Разработка регламента работы областного Call-центра	да/нет	Утвержден ный регламент работы областного Call-центра	Главн ый врач, зам. по лечеб ной работ е		да	да	да	да	да
2	Разработка регламента бесперебой ного материальн о- техническо го обеспечени я подстанций , отделений	да/нет	Утвержден ный регламент бесперебой ного материальн о- техническо го обеспечени я подстанци й	Главн ый врач, замес тител ь по эконо мичес ким вопро сам, главн ый фельд шер,		да	да	да	да	да

				замес тител ь по хозяй ствен ной части						
3	Обновление парка санитарног о автотрансп орта	Не менее - 2-х единиц в год	Данные бухгалтерс кого учета	Главн ый врач, зам. по эконо мике, зам по АХЧ		Не мен ее 2	Не менее 2	Не менее 2	Не мен ее 2	Не мен ее 2
4	Оснащение выездных бригад медицински м оборудован ием в соответстви и со Стандартом	%	Данные бухгалтерс кого учета	Главн ый врач, зам. по эконо мике, главн ый фельд шер		87	90	95	100	100
5	Обеспечени е выездных бригад лекарствен ными средства ми и изделиями медицинско го назначения в соответстви и с утвержденн ым Лекарствен ным Формуляро м	%	Данные бухгалтерс кого учета	Главн ый врач, зам по эконо мике, главн ый фельд шер		100	100	100	100	100

**Цель 4.3 Услуги для населения сверх гарантированного объема
бесплатной медицинской помощи**

№	Наименование целевого индикатора	Ед. измерения	Источник информации	Ответственные	Факт тек. года	План (годы)				
						1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Целевые индикаторы									
1	Разработка перечня платных медицинских услуг	услуга	Устав	Юрист-консульт, заместитель по экономике		да	да	да	да	да
2	Разработка тарифов платных медицинских услуг	услуга	Утвержденные тарифы	Зам. по экономике		да	да	да	да	да
3	Разработка плана маркетинговых мероприятий	Да/нет	Утвержденный план	Зам. по экономике, главный врач		да	да	да	да	да
Задачи										
	Показатели результатов									
1	Разработка перечня платных медицинских услуг	услуга	устав	Юрист-консульт, заместитель по экономике,						
2	Разработка тарифов платных медицинских услуг	услуга	Утвержденные тарифы	Зам. по экономике						
3	Разработка плана	Да/нет	Утвержденный план	Зам. по						

маркетинго вых мероприяти й			эконо мике, главн ый врач						
--------------------------------------	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

IV. Ресурсы

КГКП «Атырауская областная станция скорой неотложной медицинской помощи» финансируется за счет бюджетных средств на оказание ГОБМП, за счет внебюджетных средств (платные услуги), и иных не запрещенных законодательством источников (спонсорская помощь, и т.п.)

№	Ресурсы	Ед. измерения	Факт тек. года	План (годы)				
				1-й год	2-й год	3-й год	4-й год	5-й год
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Финансовые всего, в том числе:							
	Цель 1.1.							
	Открытие Call центра при ССМП за счет средств областного бюджета	Тыс. тенге		12000,0	0	0	0	0
	Совершенствование единой информационной системы службы скорой помощи из средств областного бюджета	Тыс. тенге		24000,0	0	18000,0	0	0
	Развитие симуляционного центра за счет средств областного бюджета	Тыс. тенге		2000,0	2000,0	2000,0	2000,0	2000,0
				380000	2000,0	20000,0	2000,0	2000,0
	Итого:			64000,0				
2	Человеческие всего, в том числе:							
	Цель 1.1.							
	Укомплектование выездных бригад средними медицинскими работниками в соответствии с Правилами оказания скорой медицинской	%		90	95	100	100	100

	помощи в Республике Казахстан							
	Повышение квалификации сотрудников выездных бригад	%		25	25	30	30	30
	Увеличение числа медицинских сотрудников имеющих квалификационные категории	%		55%	60%	65%	70%	75%
	Итого:							
3	Материально-технические всего, в том числе:							
Цель 1.1.								
	Оформление договора аренды помещения для функционирования Call- центра	Да/нет		да	да	да	да	да
	Приобретение оборудования для функционирования Call- центра	Да/нет		да	да	да	да	да
	Приобретение мобильного программного обеспечения АДИС	Да/нет		да	да	да	да	да
	Приобретение дополнительных медицинских тренажеров-манекенов для симуляционного центра	Да/нет		нет	нет	да	да	да
	Итого:							