

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

«СОГЛАСОВАНО»

**Руководитель Управления общественного здоровья
Туркестанской области**

от «28» _____ **М.О.Пашимов**
2020г.

от «28» _____ **Е.Е. Султанов**
2020г.

«УТВЕРЖДАЮ»

**Главный врач ГКП на ПХВ
«Областная клиническая больница»**



**Операционный план
ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница»
Управления общественного здоровья
Туркестанской области
на 2021 год**

Шымкент 2020г.

Стратегическое направление 1 (клиенты)

Цель 1.1 Создание пациентоориентированной системы оказания медицинской помощи

1. Повышение уровня удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг (не менее 46%)
2. Отсутствие обостренных жалоб
3. Рост количества посещений официального сайта организации (в сравнении с предыдущим отчетным периодом)
4. Внедрение новых услуг высокотехнологичной медицинской помощи (ВТМП)

Цель 1.2. Обеспечение доступности и качества медицинских услуг

- Снижение материнской смертности
- Увеличение доли случаев выздоровления/улучшения состояния женщин с экстрагенитальной патологией
- Снижение послеоперационной летальности при плановой госпитализации
- Снижение досрочной летальности
- Снижение госпитальной летальности
- Средняя длительность пребывания в стационаре
- Снижение послеоперационных осложнений и ВБИ
- Полный охват населения системой ОСМС, в том числе путем проведения информационно-разъяснительной работы с населением и медицинскими работниками по вопросам ОСМС
- Повышение диспансерного охвата и амбулаторного лекарственного обеспечения
- Уровень охвата целевых групп населения подлежащих скрининговому осмотру

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Форма завершения
1	Анализ работы предприятия в разрезе подразделений за 2020 год	Главный врач	Январь 2021г.	Годовой отчет
2	Аттестация медицинского персонала на знания НПА и практических навыков	Главный врач Зам. главного врача	Январь- февраль 2021г.	Протокол
3	Перепрофилирование коечного фонда	Главный врач	Январь- февраль 2021г.	Приказ, Структура коечного фонда
4	Подготовка и прохождению процедуры аккредитации.	Главный врач Зам. главного врача по качеству	Январь-Июнь 2021г.	Сертификат аккредитации
4.1	Пересмотр и внесение изменений в Стандарты операционных процедур, Программы, Политики и т.д.	Заместители главного врача Служба внутреннего аудита Зав. отделений	Январь-Апрель 2021г.	Стандарты, процедуры инструкция, алгоритмы, правила
4.2	Совершенствование Политики управления качеством медицинских	Заместители главного врача	Постоянно	Индикаторы, отчет по инициентам, акты,

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

	услуг и безопасности пациентов; - учет и анализ инцидентов; - внедрение рейтинговой оценки подразделений - мониторинг рационального использования лекарственных средств и ИМН - мониторинг эффективного и рационального применения антибактериальных препаратов	Служба внутреннего аудита Зав. отделений Главная медсестра Клинический фармаколог		справки, Результаты рейтинга Анализ мониторинга
5	Проведение регулярных отчетных совещаний Госпитального (Больничного) совета по общим административным вопросам	Председатель Госпитального совета	Ежеквартально	Протокол совещания
6	Проведение противоэпидемических мероприятий по предотвращению коронавирусной инфекции. Обеспечение необходимого запаса оборудования, СИЗ, лекарственных препаратов, дезинфицирующих средств	Главный врач Зам. главного врача Эпидемиолог Зав. аптеки	Постоянно	Отсутствие ВБИ Отчеты, семинары
	Обеспечить пропаганду мер профилактики коронавирусной	Эпидемиолог	Постоянно	Статьи, ведролики

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

	инфекции среди населения через СМИ, соц.сети				
7	Обеспечить выполнение плана скрининговых осмотров	Зам. главного врача Зав. поликлиникой	В течение года	Отчет	
	Совершенствование онкологической помощи населению и комплекса мероприятий по раннему выявлению злокачественных новообразований	Зам. главного врача Ответственный по онкологической службе	Постоянно	Повышение показателя	
8	Усилить работу ПМСП с внедрением программы управления заболеваниями (ПУЗ)	Главный врач Зам. главного врача Зав. поликлиникой	Январь 2021 г.	Приказ, отчеты	
9	Проведение контроля и анализа регистрации жалоб и обращений в структурных подразделениях в официальных регистрационных журналах, в социальных сетях, call – центрах, на веб–сайте больницы	Председатель комиссии Зам. главного врача	Еженедельно вскрытие ящика для сбора жалоб и обращений. Ежедневный мониторинг в соц. сетях. Ежемесячное обсуждение на заседаниях	Журнал регистрации жалоб и обращений Протокол заседания	

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

			комиссий	
10	Проведение анкетирования пациентов с целью определения уровня удовлетворенности качеством медицинских услуг	Служба внутреннего аудита	Ежеквартально	Анализ результатов анкетирования
11	Активизировать информационно-разъяснительную работу с населением и медицинскими работниками по вопросам ОСМС	Зав. поликлиникой Ответственные за ИРР	В течение года	Полный охват населения системой ОСМС Отсутствие жалоб по вопросам обслуживания в рамках ГОБМП и ОСМС
12	С целью повышения профессиональной подготовки организации научно-практических конференций и тематических семинаров. Проведение мастер-классов с ведущими мировыми медицинскими центрами и НИИ	Зам. главного врача Зав. отделений	В течение года согласно плану	Договор, протокол Тематический план
13	Дальнейшее развитие и внедрение ВТМП	Зам. главного врача Зав. отделений	В течение года	Отчеты отделений по внедрению ВТМП

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

14	Продолжить работу по развитию медицинского туризма путем использования современных технологий и улучшения обслуживания населения	Главный врач Зам. главного врача Заведующие отделений	В течение года	Отчет по пролеченным иностранным гражданам Организация отдела госпитального сервиса
15	С целью безопасного и эффективного менеджмента использования медикаментов и ИМН организация отдела госпитальной фармации	Главный врач Зам. главного врача Зав. аптекой	I квартал 2021 года	Приказ по внедрению проекта
16	Автоматизация и цифровизация бизнес процессов (совершенствование КМИС, внедрение ЛИС, электронной оценки качества предоставляемых мед.услуг)	Главный врач Заместители главного врача	Постоянно	Акты выполненных работ
17	Дальнейшее совершенствование комплекса внутренних нормативных актов, направленных на обеспечение защиты прав пациентов, медицинских работников и профилактику их нарушений	Юрист Профсоюзный комитет Служба управления персоналом	По мере необходимости	Приказы, положения, правила, семинары и т.д.

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

Стратегическое направление 2 (финансы)

1. Отсутствие просроченной кредиторской задолженности (не более 12 месяцев)
2. Рентабельность активов (ROA) *Рекомендуемый уровень (не менее 5%)*
3. Повышение доли доходов от оказания платных услуг (от общего дохода)
4. Увеличение доли больных, получивших СЗТ (в сравнении с предыдущим отчетным периодом)
5. Доля финансирования инновационных технологий – ВТМП (от общего финансирования)
6. Совершенствование системы дифференцированной оплаты труда.

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Форма завершения
1	Утверждение бюджета и контроль за исполнением	За. гл. врача по экономическим вопросам Главный бухгалтер, начальник планово экономического отдела	Декабрь 2020г.- январь 2021г.	Договор с заказчиком НАО «Фонд социального медицинского страхования»
2	Обеспечение прозрачности финансовой деятельности, в т.ч.: - составление отчета о деятельности	Главный бухгалтер	Ежегодно	Годовой отчет о выполнении плана развития.

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

	больницы и вынесение на утверждение Наблюдательного совета			
3	Проведение на постоянной основе экономического анализа затрат, прибыли и объемов, анализа затрат по источникам финансирования	За. гл. врача по экономическим вопросам Главный бухгалтер, начальник планово экономического отдела	ежемесячно	Отчет
4	Обоснованная корректировка ценовой политики и обеспечение гибкости ценовой политики в целях достижения конкурентоспособности с постоянным пересмотром прейскуранта цен на медицинские услуги	За. гл. врача по экономическим вопросам Главный бухгалтер, начальник планово экономического отдела	По мере необходимости	Утвержденный прейскурант цен

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

5	Планирование результатов финансовой деятельности структурных подразделений на среднесрочную перспективу с целью увеличения доходов от оказания платных медицинских услуг	За. гл. врача по экономическим вопросам начальник планово экономического отдела руководители подразделений	Ежегодно	Планы, Финансовая отчетность
6	Обеспечение рационального использования медицинского оборудования не ниже 80%. Учет и анализ использования медицинского оборудования	Главный бухгалтер Главная медсестра по оборудованию	Еженедельно, Ежеквартально, Ежегодно	Отчет по эффективности использования каждого диагностического оборудования
7	Проведение мониторинга эффективности логистики закупок расходных ЛС и изделий медицинского назначения, в рамках ГОБМП и ОСМС и своевременное обеспечение согласно плановому объему, графику поставки	Юрист Специалист по госзакупкам Заведующие подразделениями Зав. аптекой	ежемесячно	Ежемесячный отчет по мониторингу в УЗ

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

8	Активная рекламная кампания с акцентом на высокотехнологичные услуги и дорогостоящие методы лечения и исследования	Ответственный за информационное наполнение интернет ресурсов	Ежегодно и по мере необходимости	Сайт организации, видеоролики, соц. сети
9	Повышение мотивации медицинского персонала путем внедрения дифференцированного подхода к оплате труда в зависимости от объема и качества оказанной помощи, от достижения назначенных ключевых показателей результативности (КПР)	Главный врач Руководитель профсоюзного комитета Зам. гл. врача по экономическим вопросам Начальник планово-экономического отдела	Январь 2021г.	Коллективный договор, положение, протокол

Стратегическое направление 3 (кадры)

Цель. Развитие кадрового персонала

1. Снижение текучести производственного персонала (не более 5%)
2. Доля клинических специалистов, владеющих английским языком на уровне Intermediate (не менее 10%)
3. Уровень удовлетворенности медицинского персонала (не менее 70%)

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

4. Соотношение заработной платы врача к средней заработной плате в экономике региона
5. Доля медицинских специалистов, прошедших повышение квалификации/переподготовку и др.
6. Укомплектованность кадрами (не менее 85%)
7. Доля работников медицинского персонала, имеющих квалификационную категорию (не менее 70%)
8. Повышение доли сотрудников, обученных за рубежом
9. Повышение доли сотрудников, имеющих научную степень

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Форма завершения
1	Планирование и обеспечение ежегодной переподготовки и повышения квалификации специалистов согласно разработанным планам и дорожным картам в РК и за рубежом	Служба управления персоналом	В течение года	Приказ, план, заявки
2	Снижение производительного персонала (не более 5%) Составление анализа текучести кадров и причин увольнений работников, влияющие на уровень показателя увольнений	Служба управления персоналом	В течение года	Анкетирование, Мотивация, условия труда, протокол

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

3	Увеличить долю врачей, прошедших повышение квалификации и/или переподготовку	Служба управления персоналом	Ежегодно	Отчет, удостоверение о прохождении
4	Увеличить уровень удовлетворенности медицинского персонала (не менее 70%)	Служба управления персоналом	По итогам полугодия	Результаты анкетирования
5	Увеличить уровень категорийности врачей и медицинских сестер (не менее 70%)	Служба управления персоналом	ежеквартально	Отчет, сертификаты специалиста
6	Обучение менеджеров из числа руководящего звена МО (заместители, заведующие)	Служба управления персоналом	В течение года	Приказ
7	Совершенствование системы непрерывного медицинского образования, включающее в себя регулярное проведение: - составление плана обучения за рубежом со сметой расходов, обучение специалистов по конкретным новым методам Повышение мотивации медицинских работников к непрерывному	Заместители главного врача Служба управления персоналом Руководитель отдела экономики и планирования	Ежегодно	Заявки, план, приказ, свидетельства Диф. оплата

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

	профессиональному образованию			
8	Совершенствование дифференцированной бонусной системы оплаты труда	Главный врач Наблюдательный совет Руководитель профсоюзного комитета Руководитель отдела экономики и планирования	Ежегодно	Коллективный договор, положение, протокол
9	Развитие наставничества над молодыми специалистами	Заместители главного врача Служба управления персоналом Зав. отделений	Постоянно	Протокол аттестации
10	Повышение доли медицинского персонала владеющих английским языком (не менее 10%)	Главный врач Служба управления персоналом	Ежегодно	Сертификат

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

Стратегическое направление 4 (внутренние процессы)

Цель. Создание эффективной системы управления

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Форма завершения
1	Повышение эффективности системы корпоративного управления путем постоянного обучения руководителей организации современным технологиям корпоративного управления и менеджмента	УЗ Служба управления персоналом	Постоянно	Приказы
2	Изменения и дополнения в типовых корпоративных документах	Секретарь Наблюдательного совета, заместители главного врача, служба управления персоналом	1 квартал 2021г.	Кодекс, Инструкции, политики, правила
3	Участие Наблюдательного совета в управлении предприятием, проведение заседаний с вынесением решений по	Главный врач Секретарь Наблюдательного	Ежеквартально	Протокол

Операционный план ГКП на ПХВ «Областная клиническая больница» Туркестанской области на 2021 год

	эффективному предприятием	управлению	совета		
4	Активное обучение принципам кодекса деловой этики персонала больницы - Мониторинг соблюдения принципов кодекса путем проведения анкетирования персонала и пациентов, анализа данных журналов регистрации жалоб, страниц веб-сайта	Зам. главного врача по орг. работе Служба управления персоналом	Ежеквартально	Протокол обучения, результаты мониторинга	
5	Функционирование комиссии по вопросам биотетики	Зам. главного врача	Постоянно	Протоколы, акты	
7	Дальнейшее пополнение официального сайта организации и мониторинг посещений	Заместитель главного врача по орг. работе Системный администратор	В течение года	Сайт организации okb-shymkent.kz	
8	Публичное размещение годового отчета медицинской организации за 2020 год на официальном сайте	Заместитель главного врача по орг. работе	Февраль 2020г.	Годовой отчет	