




Тип документа	ФОРМА					Страница 1 из 18	
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.B.NURA» в Республике Казахстан						
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002		
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ						
Разработано	Менеджер по качеству		Жумажанова Д.С.				
Согласовано	Медицинский директор		Канафина Ш.М.				
	Руководитель клинико-операционного отдела		Рахымжан Г.С.				
Утверждено	Приказом Исполнительного директора ТОО «B.B.NURA» № 56 от 15.07.2019г.						
К внедрению с	01.08.2019г.						


№	Наименование индикаторов	Ответственный исполнитель	Периодичность информации	Единица измерения	Источник информации	Пороговое значение	Оценка значений			Оценка подразделения (центра)
							«2» б	«1» б	«0» б	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Административные индикаторы									
1.1	Коэффициент проведенных аудитов	КОО	Ежеквартально	Количество проведенных аудитов за отчетный период*100/общее количество запланированных аудитов	Чек-лист мониторинга	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.2	Удовлетворенность пациентов и их семей	КОО	Ежеквартально	Количество положительных анкет*100/общее количество	Анкеты для пациентов отделения для оказания платных	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							2 из 18	


				анкет	медицинских услуг					
1.3	Общее количество обоснованных жалоб по сравнению с аналогичным периодом прошлого года	КОО	Ежемесячно	Количество обоснованных жалоб за отчетный период *100/ количество обоснованных жалоб за предыдущий период	Ящик для обращений, журнал регистрации обращений, телефон доверия	Значение индикатора должно снижаться на 10%, по сравнению отчетным периодом	10% (снилось на 10%-это составляет 100%)	8,0-9,9%	Менее 7%	
1.4	Бюджетный мониторинг и контроль по целевому использованию бюджетных средств	ФАО	Ежемесячно	Фактические затраты*100% / плановые затраты	Операционный план/фактный анализ (количественном/финансовом выражении), реестр оплат	95-105%	от 95-105%	от 105-110 %	от 110 % и выше	
1.5	Выявление в отчетном периоде фактов нерационального и некорректного списания	ФАО	Ежемесячно	Количество нарушений списания (абсолютное число)	Операционный план/фактный анализ (количественном/финансовом	0	0	не более 1	не более 2	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							3 из 18	


					м выражении)					
1.6	Соблюдение сроков сдачи, достоверности ежемесячной, квартальной и годовой отчетности руководству Компании	ФАО	Ежемесячно/ежеквартально/ежегодно	Количество выполненных отчетов в срок / общий график отчетов * 100	График отчетов	98%	98% и выше	от 95%-98%	до 95%	
1.7	Наличие предложений по повышению эффективного использования денежных средств Компании	ФАО	Ежегодно	Количество предложений (абсолютное число)	Операционный план/фактный анализ (количественном/финансовом выражении)	3	3	2	1	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							4 из 18	


1.8	Доля финансовых средств, снятых за некачественное оказание медицинской помощи	ФАО	Ежемесячно	Сумма снятия по данным экспертизы ФСМС, СЭС/сумму реализации * 100	Акты выполненных работ, Заключение по мониторингу качества и объема медицинских услуг, Предписание об устранении нарушений СЭС	0,3%	0	до 0,2%	от 0,2%-0,3%	
1.9	Бесперебойное обеспечение ЛС, ИМН, РММ согласно заявленному количеству	ОО	Ежемесячно	Количество выполненных заявок по обеспечению ЛС, ИМН, РММ*100%/общее количество заявок по обеспечению ЛС, ИМН, РММ	МИС «АКГЮН», Программа 1С	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							5 из 18	


1.10	Доля исправно работающего медицинского оборудования	ОО	Ежеквартально	Количество исправно работающего медицинского оборудования *100/ общее количество медицинского оборудования	Реестр медицинского оборудования	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.11	Количество проведенных обучений по ТБ, ЧС, пожарной безопасности и безопасности пациентов	ОО	Ежеквартально	Количество проведенных обучений по ТБ, ЧС, пожарной безопасности и безопасности пациентов* 100%/ план обучений по ТБ, ЧС, пожарной безопасности и безопасности пациентов	Журнал обучений	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.12	Мониторинг реализации Программы по	ОО	Ежеквартально	Количество выполненных пунктов по	Программа по безопасности здания и	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							6 из 18	


	безопасности здания и инженерных систем			реализации Программы по безопасности здания и инженерных систем*100%/ общее количество пунктов, запланированных на квартал	инженерных систем					
1.13	Бесперебойное обеспечение системой инженерного обслуживания (включая обеспечение электричеством, водой и другими системами коммунальных услуг)	ОО	Ежеквартально	Количество выполненных заявок по обеспечению системой инженерного обслуживания *100%/ общее количество заявок по обеспечению системой инженерного обслуживания	Инцидент – репорт на Яндекс – диске	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.14	Своевременное обновление информации на сайте Компании (техническая	ОО	По мере поступления запросов	Количество выполненных запросов по обновлению информации*	Сайт Компании	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							7 из 18	


	часть)			100%/ общее количество поступивших запросов						
1.15	Своевременное исполнение IT - заявок	ОО	По мере поступления запросов	Количество выполненных IT -заявок * 100%/ общее количество IT -заявок	Онлайн-форма IT -заявок	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.16	Качественное реализация проектов по открытию центров	ОО	По мере поступления запросов	Количество выполненных пунктов по чек-листу*100%/ общее количество пунктов чек-листа	Чек-лист	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.17	Качественное ведение складского учета	ОО	Ежемесячно	Фактический учет склада*100%/ общую материальную ведомость	МИС «АКГЮН»	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.18	Бесперебойное обеспечение ЛС, ИМН, РММ согласно	ОО	Ежемесячно	Количество выполненных заявок по обеспечению	МИС «АКГЮН», Программа 1С	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							8 из 18	


	заявленному количеству			ЛС, ИМН, РММ*100%/ общее количество заявок по обеспечению ЛС, ИМН, РММ						
1.19	Удовлетворенность сотрудников корпоративным и каналами коммуникаций	PR	Полугодие	Количество положительных анкет*100/общее количество анкет	Анкетировани	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.20	Представление в СМИ (системность и равномерность насыщения, доля публикаций содержащих ключевые сообщения, количество инициированных публикаций, тональность)	PR	Полугодие	Количество публикаций в СМИ (абсолютное число)	СМИ	4 публикации в год	4 и ≥ публикации в год	2-3 публикации	1 или отсутствие публикаций	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							9 из 18	


1.21	Представление в соц.сетях (доля публикаций содержащих ключевые сообщения, охват аудитории)	PR	Полугодие	Количество положительных публикаций в соц.сетях с упоминанием В.В.NURA* 100%/ общее количество публикаций	Соц.сети	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.22	Удовлетворенность пациентов информацией и открытостью Компании, обратная связь с пациентами (газета и сайт)	PR	Ежеквартально	Количество положительных анкет*100/ общее количество анкет	Анкеты для пациентов	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.23	Корпоративный брендинг (продвижение через визуальный аспект)	PR	Ежегодно	Количество положительных анкет*100%/ общее количество анкет	Анкеты для пациентов, партнеров и сотрудников	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.24	Текучесть кадров	Отдел правового обеспечения	Ежеквартально	Число уволенных (все причины) работников за данный период *100%/ Общее фактическое	Движение кадров	0%	0-5%	5-10%	>10%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							10 из 18	


				число работников в данном периоде						
1.25	Удовлетворенность сотрудников	Отдел правового обеспечения	Ежегодно	Количество положительных анкет*100/общее количество анкет	Анкета для сотрудников	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.26	Укомплектованность кадрами: общая (по всем категориям работников)	Отдел правового обеспечения	Ежеквартально	Число занятых позиций (ставок) по всем категориям работников на последнюю дату указанного отчетного периода*100% / общее число позиций по всем категориям работников на последнюю дату указанного отчетного периода	Штатное расписание	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.27	Качество ведения личных дел	Отдел правового обеспечения	Полугодие	Число личных дел, содержание которых	Личные дела	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							11 из 18	


				соответствует требованиям Организации* 100%/ общее число проверенных личных дел (проверять не менее 10% личных дел)						
1.28	Показатель доли сотрудников из числа врачебного, среднего медицинского персонала, обученного мерам сердечно-легочной реанимации (BLS)	Отдел правового обеспечения	Ежегодно	Число врачебного, среднего медицинского персонала, обученного BLS *100%/ общее число врачебного, среднего медицинского персонала	Наличие сертификата в личных делах сотрудников	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.29	Своевременное и достоверное представление финансовой и налоговой отчетности	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Ежеквартально, ежегодно	Количество представленной финансовой и налоговой отчетности в срок*100% / общее количество финансовой и	Первичные документы (акты, накладные, счета-фактуры)	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							12 из 18	


				налоговой отчетности за этот период						
1.30	Обеспечение соблюдения требований действующего законодательства РК в области налогообложения и бухгалтерского учета, учетной политики, налоговой учетной политики	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Ежегодно	Соблюдение выполненных требований *100% / общее число всех требований	Налоговый кодекс РК, МСФО, Учетная политика. НПА	100%	90-99,9%	80-89,9%	Менее 80%	
1.31	Своевременное и правильное начисление и перечисление заработной платы, налогов, взносов, отчислений.	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Ежемесячно, ежеквартально	Количество своевременного начисления и перечисления заработной платы, налогов, взносов, отчислений*100%/ общее количество начислений заработной платы, налогов, взносов, отчислений за этот период	Система учета ИС: предприятие, Протокол заседания комитета, Приказы по кадровому составу.	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							13 из 18	


1.32	Своевременное и правильное отражение поступления, перемещения, списания ТМЦ. Учет поступления основных средств, проведение инвентаризации имущества компании	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Ежемесячно, ежеквартально, ежегодно	Количество своевременно выполненных перемещений, списаний ТМЦ, инвентаризации и имущества* 100%/ общее количество перемещений, списаний ТМЦ, инвентаризаций имущества	Первичные документы, приказ об инвентаризационной комиссии, Учетная политика	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.33	Учет платных услуг сторонних организаций	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Ежемесячно	Количество выставленных актов*100%/ общее количество оказанных услуг по реестрам	Реестры платных услуг	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.34	Своевременное выставление счетов-фактур, ведение журнала выданных счетов-фактур, наличие актов выполненных	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	По датам оказания услуг согласно НК РК	Количество выставленных счетов-фактур в срок*100%/ общее количество предъявленных	Акты выполненных работ	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							14 из 18	


	работ, подписанных с обеих сторон.			х счет-фактур к оплате за этот период						
1.35	Своевременное предоставление отчетности в гос.органы по учету импорта	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Ежеквартально	Количество своевременно предоставленной отчетности *100%/ общее количество предоставленной отчетности за этот период	Ежеквартальный отчет	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
1.37	Своевременное и достоверное предоставление финансовой информации Банкам второго уровня, Национальному Банку	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	По мере поступления запросов	Количество выполненных запросов * 100%/ общее количество поступивших запросов	Баланс, Финансовая и налоговая отчетность	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
2	Клинические индикаторы									
2.1	Количество обоснованных обращений (жалоб)	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Абсолютное число	Журнал регистрации обращений	Значение индикатора стремится к нулю	1 и ≤	3 и ≤	5 и ≥	обращений обращений обращений
2.2	Самостоятельное урегулирование обращений в	Региональный директор, Заведующие	Ежемесячно	Количество урегулированных обращений*	Инцидент – репорт на Яндекс – диске, журнал	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							15 из 18	


	центрах	центрами		100%/ общее количество обращений	регистрации обращений					
2.3	Соответствие медицинских карт критериям оценки полноты, своевременности и разборчивости записей (в соответствии с клиническими протоколами МЗ РК)	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Число выполненных критериев *100%/ общее число применимых критериев	Чек-лист мониторинга, амбулаторная карта	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
2.4	Контроль навыков персонала по оказанию экстренной помощи	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Количество проведенных обучений * 100%/ план обучений персонала	План обучений сотрудников на год, программа, журнал и материал тренингов, результаты аттестации СМП	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	
2.5	Показатель необоснованного отклонения	Региональный директор, Заведующие	Ежеквартально	Число случаев необоснован	Чек-лист мониторинга, амбулаторная	0%	0%	до 5-10%	выше 10%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница		
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							16 из 18		

	лечебно-диагностических мероприятий от клинических протоколов	центрами		ного отклонения лечебно-диагностических мероприятий от клинических протоколов *100%/ общее число проверенных карт	карта					
2.6	Доля пациентов, ожидавших подключение к аппарату более 40 мин	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Абсолютное число	Инцидент – репорт на Яндекс – диске	0	0	до 5-10	выше 10	
2.7	Летальность на дому/в центре	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Абсолютное число	Выгрузка из ЭРСБ и МИС «АКГЮН»	0%	5	5-10	выше 10	
3	Индикаторы Международные цели по безопасности пациентов									
3.1	Доля правильного хранения лекарственных средств высокой	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Число лекарственных средств высокой степени риска,	Чек-лист мониторинга	100%	90-99,9%	70-89,9%	Менее 70%	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							17 из 18	

	степени риска			хранящихся правильно *100%/ общее число лекарственных средств высокой степени риска					
3.2	Лабораторный мониторинг гигиены рук	Региональный директор, Заведующие центрами	Ежеквартально	Число положительных посевов с рук персонала в промежутке после обработки и до манипуляции *100%/ общее количество посевов	Чек-лист мониторинга	0%	0%	до 5- 10%	выше 10%

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/5-а	Редакция	002	Страница	
Название	ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ							18 из 18	

Список ознакомления с документом

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				