



**АО «Национальный научный медицинский центр»
Астана - 2016**

Наша сила в единстве

Социальный отчет



СОДЕРЖАНИЕ

ОБ ОТЧЕТНОСТИ	4
ОБРАЩЕНИЕ	
Председателя правления.....	5
ОБ АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ	
Корпоративное управление. Структура управления.....	7
Управление рисками.....	8
Интегрированная система менеджмента.....	9
История компании и некоторые наши достижения.....	10
Миссия, видение, кредо, ценности.....	11
Наша стратегия.....	12
Основные виды деятельности	15
СТРУКТУРА ЦЕНТРА.....	16
ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	22
Приоритетные направления деятельности и перспективы развития.....	25
Общественное признание деятельности	29
КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА	
Взаимодействие с заинтересованными сторонами.....	30
Информационная политика ННМЦ во взаимодействии с заинтересованными сторонами.....	34
Взаимодействие со средствами массовой информации.....	35
Удовлетворенность потребителей.....	36
ПЕРСОНАЛ	
Общая характеристика персонала	36
Политика управления персоналом	37
Адаптация и наставничество	37
Мотивация персонала	37
Развитие и обучение персонала	38
Основные показатели в области управления персоналом	39
Социальная ответственность. Социальные программы для сотрудников	40
ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ.....	42
Системы управления охраной труда и промышленной безопасностью.....	43
В приоритете – сохранение жизни и здоровья работников	44
АО «Национальный научный медицинский центр» И ОБЩЕСТВО	
Система экологического менеджмента.....	45
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВОМ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	46
ННМЦ И НАУКА	48
Научное партнерство ОАО «ННМЦ»	50
МАРКЕТИНГОВАЯ ПОЛИТИКА	52
Телемедицина	53
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	54
ЛИСТ СОКРАЩЕНИЙ	55



Об отчетности

Предлагаем читателям отчет о корпоративной социальной ответственности АО «Национальный научный медицинский центр» (далее – ННМЦ, Центр). Прделав не малую работу по практической реализации различных инициатив в сфере социального ответственности, мы пришли к выводу о целесообразности открытой отчетности по данному направлению, в первую очередь для получения объективной обратной связи от наших заинтересованных сторон и, соответственно, для лучшего планирования нашей программы корпоративной социальной ответственности в будущем.

Цель данного отчета состоит в том, чтобы поделиться с заинтересованными сторонами о деятельности АО «ННМЦ», и тем, как АО «ННМЦ» понимают КСО, и какие реальные шаги предпринимаются для повышения эффективности в этом направлении. Нам интересно мнение читателей о том, как вы понимаете КСО. АО «ННМЦ» будет информировать о мероприятиях в области КСО на своем сайте. Будем признательны за ваши идеи и предложения на эту тему. Следите за последними новостями на www.nnmc.kz.

Что такое «корпоративная социальная ответственность»?

Корпоративная социальная ответственность в соответствии с ISO 26000:2010 — это концепция, в соответствии с которой организации учитывают интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние их деятельности на заинтересованные стороны общественной сферы. Это обязательство выходит за рамки установленного законом обязательства соблюдать законодательство и предполагает, что организации добровольно принимают дополнительные меры для повышения качества жизни работников и их семей, а также местного сообщества и общества в целом.

Социальная ответственность АО "ННМЦ" играет важную роль в его деятельности. От социально ответственного поведения нашей клиники зависят наша репутация, конкурентные преимущества, способность привлекать и удерживать сотрудников, а также привлекать пациентов, заказчиков, поддержание морального состояния, вовлеченности и производительности работников, взгляды инвесторов и финансового сообщества, взаимоотношения с партнерами, государством, средствами массовой информации, поставщиками, и сообществом в целом.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ



**Байгенжин
Абай
Кабатаевич**

Председатель правления АО «Национальный научный медицинский центр». Доктор медицинских наук. Является президентом Ассоциации пульмонологов Центральной Азии, исполнительным директором Евро-Азиатского Респираторного Общества, действительным членом Европейской Академии естественных наук, членом Президиума Комитета Всемирной Организации Здравоохранения, врачом-организатором здравоохранения высшей категории.

С момента образования акционерного общества «Национальный научный медицинский центр» прошло 15 лет. С первых дней открытия клиники, мы ориентированы были на стратегию создания центра современного типа с высококвалифицированными кадрами, высокотехнологичным оборудованием. Постепенно модернизируя клинику в единый целеустремленный механизм с эффективной деятельностью, мы развивали стратегию качественного оказания медицинских услуг. Нашими первыми шагами развития интегрированной системы менеджмента (далее – ИСМ) стали разработка и внедрение МС ИСО 9001-2001, которая завершилась сертификацией «ТЮФСЕРТ» в 2008 году.

Внедрение системы менеджмента качества помогло систематизировать нашу деятельность. Последовательно улучшили качество диагностических исследований путем использования автоматических анализаторов. С 2006 года стали проводить внешнюю оценку качества лабораторных исследований по программам RIQAS. С 2009 года внедрены концептуальные подходы и критерии Модели совершенства Европейской организации менеджмента качества, достигли уровня Признанного совершенства 5 звезд, и каждые 2 года проводится внешняя оценка нашей деятельности европейскими ассессорами. ННМЦ также освидетельствован по стандартам аккредитации для медицинских организаций МЗ и СР РК в 2009 году, в 2015 году повторно прошли аккредитацию сроком на 3 года. В 2010 году и повторно в 2016 году аккредитованы по научной деятельности по стандартам МОН РК и в 2016 году получили аккредитацию 3-х образовательных программ резидентуры сроком на 5 лет.

Стратегия развития научных исследований в нашем центре была построена в основном по направлению клеточных технологий – применение фетальных и стволовых клеток в клинической практике, которые были реализованы в научно-технические программы.

Стремительное развитие в стране кардиологии и кардиохирургии, трансплантологии повлекли динамичные изменения Миссии и Видения, изменилась органограмма и характер нашей деятельности. В настоящее время в нашей многопрофильной клинике 71% медицинских услуг состоят из кардиологического и кардиохирургического профиля. Нами разработан подход «Весь спектр услуг» - кардиологический пациент, получивший консервативную терапию, при необходимости получает эндоваскулярную коррекцию, кардиохирургическую операцию с



последующей реабилитацией. Данный подход мы распространили и на пациентов, получающих услуги по заболеваниям печени и почек – начиная от консервативной терапии, заканчивая трансплантацией фетальных, стволовых клеток, при необходимости - трансплантацией органов.

За 13 лет мы увеличили объем кардиохирургических операций в 6,1 раза; операции при жизнеугрожающих нарушениях ритма сердца начали выполняться в 2008 году, в 2012 году открыт аритмологический отдел, за 5 лет объем услуг вырос на 21,0% и составляет более 1200 операций в год. В 2010 году был открыт отдел интервенционной кардиологии и создана Группа сердца для оптимизации оказания помощи кардиологическому пациенту по единой цепочке услуг, открыли реабилитационные койки для кардиохирургических пациентов. Объем услуг, оказываемых интервенционными рентгенохирургами увеличился в 4,3 раза. Освоены технология почечной денервации при артериальной гипертензии и стентирование периферических сосудов.

Еще одно инновационное направление – HIFU – терапия заняла достойное место в лечении опухолевых заболеваний, паразитарных кист. Ежегодно выполняется до 180 операций. Данная инновация получила европейскую премию 2014 года.

С 2011 года мы начали развертывание работ в республике по координации трансплантации органов и костного мозга. Создан Координационный центр и с 2012 года начали трансплантацию органов. В 2013 году открыт отдел трансплантации органов и тканей. За 3 года выполнено 119 операций, из них 36 операций по трансплантации печени и 83 операции по трансплантации почек. Проведены мастер-классы для всех специалистов Казахстана с приглашением трансплантологов из Сеульского Национального университетского госпиталя, Хиросимского университетского госпиталя и Башкентского университета (г.Анкара).

Одной из наших ценностей является наш персонал. Мы последовательно осуществляем кадровую политику, давая возможность каждому члену коллектива раскрыть свой потенциал. Укомплектованность врачами составляет 100%, средним медицинским персоналом – 95%, показатель текучести кадров находится в целевом коридоре от 5 до 20%, средняя зарплата персонала по всем категориям растет. 297 сотрудников обеспечены льготным жильем. Мы особенно гордимся нашими специалистами, которые получили старт карьеры в ННМЦ. Благодаря развитию Лидерства мы взрастили целую плеяду - 58 руководителей клиник, департаментов, а также взрастили 45 руководителей для своей клиники.

Не забывает ННМЦ о своей корпоративной социальной ответственности за будущее поколений. Лидеры АО «ННМЦ» в 2012 году выступили инициатором создания Казахстанского филиала международного движения «Врачи мира за предотвращение ядерной войны».

За непродолжительное время ННМЦ занял твердую позицию лидера среди многопрофильных клиник, оказывающих высокотехнологичные медицинские услуги. В Национальном бизнес-рейтинге среди предприятий РК ННМЦ был признан Лидером Экономики. Нас признали Лучшей медицинской организацией Европы 2010, 2012, 2014г.

Таким образом, наша клиника – это медицинская организация, заинтересованная в устойчивом развитии, в условиях конкурентной среды стала приверженной к стратегии, переложившей на оперативную деятельность с постоянным анализом, для обеспечения стабильности и максимальной выгоды для всех заинтересованных сторон.



Об Акционерном обществе

АО «Национальный научный медицинский центр» - уникальное в своем роде мультидисциплинарное лечебное учреждение, укомплектованное высококвалифицированными научными кадрами, оснащенное современным оборудованием и медицинской техникой. Наше главное достояние — это высокопрофессиональные специалисты, овладевшие последними достижениями в области современной диагностики, лечения и реабилитации больных.

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Структура управления

Согласно Уставу АО «ННМЦ» Общество имеет следующую структуру корпоративного управления:

- ❖ Высший орган – Единственный акционер;
- ❖ Орган управления – Совет директоров;
- ❖ Исполнительный орган (единоличный) – Председатель правления;
- ❖ Орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Общества – Служба внутреннего аудита.

Единственный акционер

Интересы государства как Единственного акционера представляет Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан, обладающее правом владения и пользования государственным 100 % пакетом акций АО «ННМЦ» и Комитет государственного имущества и приватизации, осуществляющее функции по распоряжению государственным пакетом акций.

Совет директоров

В соответствии с Уставом АО «Национальный научный медицинский центр» и решениями Единственного акционера определен состав Совета директоров общества. Совет имеет 5 директоров (из них 2 независимых), а также службу аудита и корпоративного секретаря.

Совет директоров определяет приоритетные направления стратегии ННМЦ, осуществляет мониторинг реализации стратегии на заседаниях Правления. Управление реализуется через стратегическую карту АО «ННМЦ».

Правление является исполнительным органом и отвечает за реализацию стратегических целей и задач, разрабатывает политики по их внедрению.

Управление деятельностью ННМЦ осуществляется исполнительным органом - Правлением, который отвечает за реализацию стратегических целей и задач, разрабатывает политики ННМЦ.

Организационная структура ННМЦ разработана на основе: стратегических направлений, определенных лидерами ННМЦ, вертикальной подчиненности структурных подразделений курирующими заместителями Председателя Правления – владельцами процессов в соответствии с матрицей ответственности. Базой построения организационной системы являются основные процессы: «Маркетинг», «Закупки», «Проектирование» (научный), «Лечебный», «Клинико-диагностический».



Управление рисками

В соответствии с положениями стандарта ISO 31000 процесс управления рисками осуществляется на всех уровнях управления АО «ННМЦ», начиная с разработки стратегии и включая во все виды деятельности центра.

Управление рисками направляется на определение событий, которые могут влиять на АО «ННМЦ» и управление связанными с этими событиями рисками.

Для того, чтобы управление рисками было эффективным, АО «ННМЦ» руководствуется принципами риск менеджмента, установленным в ISO 31000.

Схема процесса риск менеджмента включает следующие шаги:

- Установление внешнего и внутреннего контекста;
- Идентификация риска;
- Анализ риска;
- Определение степени риска;
 - 1) Обработка риска;
 - 2) Коммуникации и консультации на протяжении шагов 1), 2), 3), 4), 5);
 - 3) Мониторинг, анализ и контроль риска.

В зависимости от категории деятельности центра в зависимости от бизнес-процесса, в ходе которого возникает риск:

- ✓ **Стратегические риски** – риски, способные вызвать срыв достижения стратегических целей.
- ✓ **Финансовые риски** - риски, связанные с вероятностью потерь финансовых ресурсов
- ✓ **Административно-хозяйственные риски** - риски связанные с материально-техническим обеспечением непрерывности производственного процесса по всем направлениям деятельности
- ✓ **Медицинские риски** – риски, связанные с оказанием всех видов медицинской помощи, включая диагностику, реабилитацию, амбулаторное и стационарное лечение
- ✓ **Производственно-технические риски** –риски, связанные с наступлением гражданской ответственности за нанесение ущерба окружающей среде (экологические риски)

Для обработки рисков выполняются следующие практические действия:

- создание и ведение информационной базы рисков;
- планирование мероприятий по реагированию на риски - определение процедур и методов по ослаблению отрицательных последствий рисков событий и использованию возможных преимуществ;
- при возникновении инцидента формирование отчета об инциденте с записью в журнале регистрации инцидентов;
- анализ причины и мониторинг корректирующих мероприятий по выявленным инцидентам, внесение в реестр рисков;
- определение остающихся рисков и внесение изменений в реестр рисков;
- определение бюджета мероприятий по управлению рисками;
- финансирование мероприятий по управлению рисками;
- выполнение мероприятий плана по управлению рисками.



Интегрированная система менеджмента



Система менеджмента АО «ННМЦ» интегрированная и построена на основе Международных стандартов:

- 1) *Международные стандарты для диагностических лабораторий EQAS(USA)* в 2006 году, что позволило улучшить качество лабораторных исследований: с первоначального результата соответствия внешней оценке **56%** достигли этого показателя **96%** по программам RIQAS;
- 2) *Внедрение МС ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества»* в 2008 году, позволившее упорядочить систему менеджмента бизнеса процессным и системным подходом с установлением критериев результативности. Благодаря этому нововведению объемы услуг в клинике с применением высоких технологий растут ежегодно на 5-6%; Проведена ресертификация в декабре 2016 года по СТ РК ИСО 9001-2009;
- 3) Применение концептуальных подходов и критериев *Модели Европейской организации менеджмента качества Европейская организация менеджмента* (г. Брюссель (EFQM)). Планируется подтверждение уровня 5 звезд в 2017 году.
- 4) Внедрение *Национальных стандартов аккредитаций* для медицинских организаций. Повторная аккредитация планируется в 2018 году;
- 5) Внедрение *Национальных стандартов аккредитации МОН РК* в 2010 году. Поставлена цель войти в рейтинг десятки лучших научно-медицинских организаций РК;
- 6) *Международный стандарт МС 26000 «Корпоративная социальная ответственность»* внедрен в 2011 году.
- 7) *МС ИСО 27000 Информационные технологии. Методы защиты*. Система менеджмента защиты информации внедрена в 2011 году, позволившая полностью компьютеризировать систему рабочих мест, внедрить электронный документооборот. Имеется пять автоматизированных программ для работы с доступом Интернета на рабочих местах с высокой степенью защиты информации, с двумя резервными серверами.

Не останавливаясь на достигнутом, для улучшения системы управления рисками в 2014 ННМЦ внедрил следующие международные стандарты:

- 8) МС ИСО 14001 – 2004 Система экологического менеджмента.



- Цель - снижение внутрибольничных инфекций, обеспечение надежной, безопасной утилизации отходов. Проведена ресертификация в декабре 2016 года;
- 9) OHSAS 18001-2007 Система менеджмента безопасности и охраны здоровья. Цель - снижение заболеваемости персонала. Проведена ресертификация в декабре 2016 года;
- 10) МС ИСО 50001 Система энергоменеджмента.
- Цель - снижение энергопотребления в АО «ННМЦ» на 5% ежегодно. Проведена ресертификация в декабре 2016 года.

Таким образом, после целенаправленного внедрения различных систем управления и международных стандартов система менеджмента в клинике стала интегрированной (ИСМ).



История компании и некоторые наши достижения



Инициатива создания в столице современной клиники принадлежит Президенту страны Нурсултану Назарбаеву. По поручению главы государства, в Астане началось строительство Республиканской клинической больницы на 240 коек. Возводила объект британская компания «ФитцпатрикКонтракторс» по подобию королевской клиники в Англии. Открытие состоялось в августе 2001 года.

С того времени статус клиники менялся дважды: из Республиканской клинической больницы — в РГП (2003 г.), затем - в АО «Национальный научный медицинский центр» (2010 г).

С 2005 г. ННМЦ является штаб-квартирой Евро-Азиатского респираторного общества (ЕАРО). Благодаря этой деятельности, в 2007 г. Казахстан вошел в состав Глобального альянса по борьбе с респираторными заболеваниями (GARD) – подразделения Всемирной организации здравоохранения. В октябре 2007 г. Фонд «Ассамблея здоровья» при поддержке ВОЗ и Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации присвоил ННМЦ звание лауреата Международной премии в номинации «За вклад в развитие здравоохранения». Для реализации стратегии развития кардиохирургической службы в Казахстане, в 2003 г. в Национальном научном медицинском центре была открыта служба кардиохирургии, где в апреле 2004 г. выполнили первую операцию на открытом сердце. Менее чем через год, 28 февраля 2005 г., осуществили интервенционное вмешательство по установке коронарного стента. В 2008 г. были открыты отдел детской кардиохирургии и второй кардиохирургический отдел для взрослых, в 2010 г. появился отдел интервенционной кардиологии, в 2012 г. – отдел



кровообращения, с 2009 г. центр координировал все кардиологические и кардиохирургические службы страны. Сотрудники ННМЦ содействовали открытию кардиоцентров во всех областях Казахстана и в двух крупных городах — в Астане и Алматы, осуществляя трансферт высоких технологий и подготовку кадров для новых клиник. Специалисты нашего центра разработали и внедрили стандарты ведения пациентов с острым коронарным синдромом.

С 2012 года в ННМЦ выполняются операции по трансплантации органов и клеток, решением FDA наш центр был внесен в базу безопасных клиник для проведения международных исследований. Понимая важность предоставления качественных медицинских услуг, ННМЦ стремится стать конкурентоспособным на мировом рынке и соответствовать всем международным стандартам качества в своей области, развивая и постоянно совершенствуя систему управления. В июне 2010 г. ННМЦ сертифицирован на уровень «Признанное совершенство — 4 звезды», а в ноябре 2012 г. — на уровень «Признанное совершенство — 5 звезд» модели EFQM.

Кроме того, в ННМЦ внедрены международные стандарты для диагностических лабораторий EQAS (USA) и национальные стандарты аккредитации для медицинских организаций. Центр одним из первых получил сертификат с результатом соответствия медицинских услуг на 98,7% по стандартам аккредитации Министерства здравоохранения и социального развития РК. В 2010 г. был открыт отдел телемедицины, который расширил географию партнерства, а в 2011 г. была внедрена корпоративная социальная ответственность.

Миссия, Видение, Кредо, Ценности

Наша Миссия - «Дертке дауа, жанға сая»

«Исцеляя недуги, дарим радость и комфорт»

«Better care for a better life»

Наше Видение - ННМЦ, являясь единственным многопрофильным центром, оказывающим высокотехнологичные медицинские услуги с применением подхода «пять пальцев», сохраняя позиции лидера отрасли в РК, развивая научные, лечебно-диагностические, образовательные услуги на основе применения достижений лучших практик менеджмента, будет предприятием международного образца.

Кредо ННМЦ: Наши пациенты в центре нашего внимания, мы стремимся превзойти их ожидания для достижения максимальной их лояльности.

Ценности ННМЦ:

- **Лидерство и четкая стратегия** - Поведенческий стиль наших лидеров являются ярким примером профессионализма, открытости и честности; стратегии, которые они разрабатывают ясны, достигаемы, они доводятся до каждого члена коллектива, который вносит свой вклад для его достижения.

- **Устойчивость организации** – Стабильное руководство последовательно реализует свое Видение и Миссию вместе с коллективом.

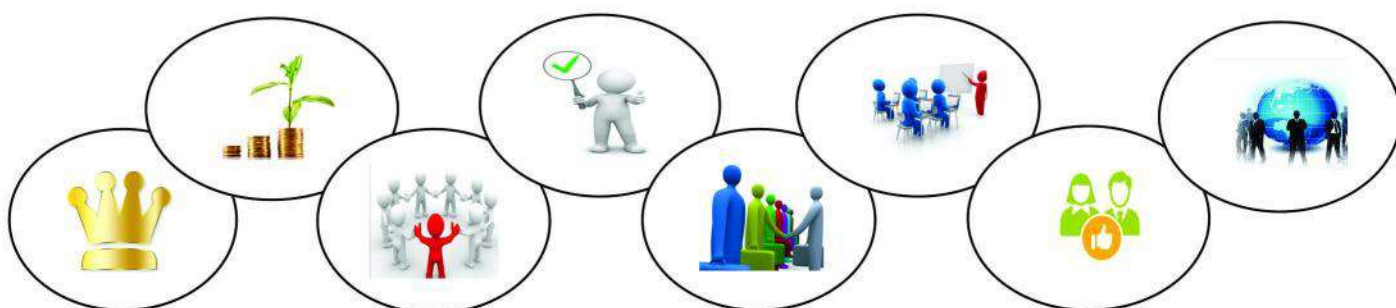
- **Интеллектуальный потенциал** – Мы привлекаем компетентных специалистов, но ни дня без повышения уровня знаний и мастерства; для этого созданы все возможности и определены все пути.

Удовлетворенный и лояльный пациент – Наша Миссия выполняема только тогда, когда мы определили ключ к диагнозу, выбрали правильное лечение и проявили доброжелательное





- отношение с пониманием и удовлетворением нужд пациента. Мы создаем такой уют, чтобы пациент хотел бы получать услуги только у нас.
- Открытость, прозрачность перед ЗС - Мы находимся в одном корабле со стейкхолдерами и решаем одни задачи – улучшение здоровья и качество жизни людей.
- Гибкость и готовность делиться знаниями – Быть готовым к обучению, делиться знаниями и опытом полученными на курсах усовершенствования и мастер-классах, конференциях и приумножать общий успех.
- Корпоративная культура совершенства – Один человек не воин в поле – мы сильны командой, вовлекая всех в совершенствование.
- Ответственность за будущее планеты - Думать о будущем поколении. Мы живы только тогда, когда у нас есть здоровое поколение со здоровыми условиями в окружающем мире. Мы свои ценности определили образно в 8 кругах и каждый член нашего коллектива придерживается их постоянно в своей ежедневной практике.



Наша стратегия

Стратегия ННМЦ включает в себя цели, структурированные в стратегической карте по 6 перспективам деятельности – **удовлетворенность пациентов, качество услуг, совершенствование бизнес-процессов, персонал и развитие клиники, социальная ответственность и финансы**. По всем целям определены показатели, образующие Сбалансированную Систему Показателей ННМЦ.

Удовлетворенность пациентов (перспектива «Клиенты»)

Ключевое место в нашей Стратегической карте целей занимает **клиентская перспектива**, сфокусированная на обеспечении удовлетворенности наших пациентов, предоставляя им диагностические, лечебные и сервисные услуги высокого качества, соответствующие требованиям международных стандартов.

Для оценки результативности наших усилий в отношении пациентов мы используем показатели **удовлетворенности пациентов качеством** медицинских услуг и сервиса как в стационаре, так и при оказании диагностических и амбулаторных услуг. Измерения проводятся ежегодно и охватывают репрезентативные выборки наших пациентов. Оценки через анкетирование удовлетворенности мы подтверждаем через **диалог с нашими пациентами**, поддерживая в непрерывном режиме возможность сбора отзывов (короткие анкеты-отзывы) пациентов клиники непосредственно после приема. Поддержание эффективной обратной связи с пациентами обеспечивает нас актуальной информацией для оценки эффективности наших подходов к лечению и обслуживанию наших пациентов как в долгосрочной, так и в краткосрочной перспективе. Еще одним важным фактором для поддержания устойчивого успеха среди клиентов является формирование **узнаваемого имиджа клиники**, основу которого составляют наши ценности.



Мы создаем клинику с хорошей репутацией в международной медицинской среде и прочно удерживающей **лидирующие позиции** на казахстанском рынке медицинских услуг. В ответ на изменение потребностей наших пациентов и общества, мы постоянно совершенствуем все направления нашей деятельности, чтобы обеспечить максимальный уровень удовлетворенности пациентов и идеальное качество медицинских услуг. Достигая высших результатов, мы формируем новые, более высокие критерии оценки качества медицинской помощи и удовлетворенности пациентов. Анализируя потребности общества, удовлетворенность пациентов и качество предоставляемых услуг, мы постоянно сравниваем результаты своей деятельности с показателями ведущих мировых клиник, внедряя у себя лучшие практики.

Качество услуг (перспектива «Качество»)

Мы ставим задачу удержать **лидерство по качеству услуг** в республике, соответствующее лучшим мировым стандартам и практикам в здравоохранении. Эта стратегия реализуется по Программе **непрерывного совершенствования качества услуг**. Достижение высоких показателей поддерживается: выполнением требований внутренних стандартов (например, для медицинских манипуляций и процедур и уходу за пациентами), соблюдением протоколов диагностики и лечения на основе доказательной медицины с использованием лучших мировых практик, мониторингом их выполнения, службой поддержки пациента «Justintime» и через предупреждение появления рекламаций и т.п.

Мы сфокусированы на **выполнение требований национальных и международных стандартов** и по уходу за пациентом и управлению рисками (например, инфекционными, радиационными, лабораторными и т.п.), поддерживаем обратную связь с пациентами, работу портала госпитализации. Мы внедрили в нашу практику такие подходы как госпитализация день в день, соблюдение ПДЛ, соблюдение правил хирургической безопасности ВОЗ, исходы лечения, полнота информирования пациента, улучшение подходов сестринского ухода и др.

Совершенствование внутренних процессов (перспектива «Процессы»)

Реализация группы целей по **совершенствованию внутренних процессов**, оказывающих влияние на качество медицинских услуг, осуществляется через мероприятия по внедрению системного, процессного и ситуационного подходов к управлению клиникой. Для этих целей мы используем три группы подходов. Для **повышения эффективности и качества текущих операций** мы используем группу стандартов ISO, включая стандарты на систему менеджмента качества ISO 9001, систему экологического менеджмента ISO 14001, энергоменеджмента ISO 50001 и менеджмента профессиональной безопасности и здоровья OHSAS 18001. Применение этих стандартов охватывает как основные процессы оказания медицинских услуг, так и вспомогательных процессы и процессы управления клиникой. Для обеспечения **профессиональной экспертизы качества медицинской помощи и результатов лечения**, а также уровня сервиса и удовлетворенности пациентов, мы применяем национальные и международные стандарты аккредитации медицинских организаций. Для **управления и измерения результативности** клиники в целом развиваются подходы к самооценке и внешней экспертной оценке по критериям Модели EFQM. Мы рассматриваем управление и совершенствование внутренних процессов, мониторинг их результативности в рамках целостной системы менеджмента. Применение Модели позволяет нам решать как задачу мониторинга внутренней среды и актуализацию целей, так и обеспечение системности и холистического подхода в менеджменте клиники.

Управление персоналом и развитием клиники (перспектива «Персонал и Развитие»)



В области **управления персоналом и развития клиники** установлены цели по повышению удовлетворенности сотрудников, поддержке эффективного диалога с персоналом, росту профессионального уровня и развитию персонала, обеспечению инновационного развития клиники, внедряя в практику работы результаты НТП, системному управлению профессиональными рисками.

Систематическое изучение **удовлетворенности персонала** проводится нашими специалистами, по результатам которых принимаются системные меры по улучшению.

Диалог руководства с персоналом происходит еженедельно на врачебных и сестринских конференциях исполнительных директоров, «пятиминутках председателя правления» по понедельникам, административных обходах отделов и клинических общих обходах с исполнительными директорами и руководителями служб. Во все проекты улучшения системы менеджмента вовлекается весь персонал - путем обучения, командной практической работы, самооценки и оценки личных результатов.

Мы поддерживаем **систему непрерывного профессионального обучения** дипломированного медицинского персонала через самообучение (доступность интернет ресурсов и электронной библиотеки, базы клинических руководств, протоколов лечения и диагностики), врачебные обходы с клиническими разборами, участие в консилиумах, в работе внутрибольничных комиссий и врачебных конференций. В клинике проводятся тренинги наставников по сестринскому уходу, интернатуры, резидентуры, поддерживается обязательная специализация в институтах усовершенствования каждые 5 лет, обучение лучшим практикам через гранты, проведение мастер классов, республиканские и международные научно - практические конференции, посещение командой специалистов университетских клиник мира по обмену опытом или приглашение их на рабочее место. Для повышения знаний и опыта персонала мы применяем телемедицинские лекции ведущих ученых мира, ресурсы собственной библиотеки.

Мы **разрабатываем и внедряем инновации** с привлечением научных партнеров, развиваем партнерство с зарубежными клиниками на основе проектного менеджмента, реализуем научно-технические программы, нацеленные на разработку новых услуг и привлечение новых клиентов. Мы внедряем инновации в технологии проведения полостных хирургических операций с использованием преимущественно эндоскопических, рентгенхирургических, малотравматичных подходов, развиваем SMART операционные. В наших планах автоматизация работы аптеки, операционного блока с системой контроля анестезиологических пособий.

Социальная ответственность (перспектива «Общество»)

Наши цели в отношении общества и социальной ответственности перед нашими людьми включают в себя стратегии по обеспечению социальной защищенности наших людей, организации безопасных рабочих мест, открытость и прозрачность, ответственность перед нашими стейкхолдерами и обществом, сотрудничество с профессиональными ассоциациями врачей и пациентов.

Социальный пакет включает в себя широкий набор льгот (по оплате жилья, транспорта, питания, пособия и скидки на лечение, организация праздничных и спортивных мероприятий и другие). Мы постоянно изучаем текучесть кадров и его истинные причины, опрашиваем всех специалистов, пожелавших сменить место работы для предупреждения «нежелательной текучести кадров».



Для **обеспечения безопасных рабочих мест и комфортной среды** мы проводим аттестацию рабочих мест, внедрили требования OHSAS 18001 по безопасности и охране здоровья, проводим диспансеризацию и наблюдаем за состоянием здоровья персонала, включая обследования целевых групп с профессиональным риском, изучение заболеваемости персонала для профилактики обострений хронических заболеваний и другие факторы.

Мы **открыты и прозрачны перед нашими стейкхолдерами и обществом**, регулярно публикуя социальные отчеты. Для города мы проводим «Школы здоровья» с привлечением наших сотрудников на TV и в печати, организуем симпозиумы, конференции, лекции и семинары, круглые столы для врачей республики и города и для пациентов по здоровому образу жизни и профилактике осложнений заболеваний.

Сотрудничество с пациентами и коллегами способствует плодотворной совместной работе в разработке стандартов и новых подходов с учетом их мнения. Публикация результатов собственных научных исследований и клинического опыта в журнале «Клиническая медицина Казахстана», издаваемом ННМЦ и в зарубежных изданиях. Мы отслеживаем показатели налоговых и социальных выплат, количество пролеченных пациентов, обученных специалистов, количество выступлений и публикаций по «Школе здоровья» в СМИ и другие показатели важные для наших заинтересованных сторон и общества.

Финансовая стратегия (перспектива «Финансы»)

Финансовая стратегия центра нацелена на **снижение операционных расходов** через оптимизацию финансового учета и контроля, **обеспечение роста выручки**. Мы сфокусированы на **рост доли высокотехнологичных услуг** с высоким коэффициентом клинико-затратных групп, а также платных услуг диагностических и клинических отделов, поликлиники. Мы придерживаемся стратегии капитализации ННМЦ через **реинвестирование прибыли** в развитие клиники, повышение рентабельности отделов, выполняющих СМП благодаря увеличению работы койки.

Основные виды деятельности

Основная деятельность АО «ННМЦ» заключается в оказании многопрофильной высокоспециализированной медицинской помощи гражданам республики, а также осуществляются научные и образовательные услуги. В Центре применяются современные сложные методы диагностики и лечения, используются новейшие медицинские технологии.

В структуру деятельности центра входят: научные центры, центр постдипломного образования (имеется государственная лицензия на образовательную деятельность), стационар, диагностические подразделения.

Проводятся научные исследования в следующих областях медицинской науки: клеточной терапии, пульмонологии, интервенционной кардиологии и кардиохирургии, нефрологии, гематологии, эндокринологии, ревматологии, гепатологии, онкологии, при аутоиммунных заболеваниях и др.

Важнейшей составной частью деятельности Центра является стационарная помощь. Осуществляется на современном уровне в соответствии с принципами доказательной медицины лечение сложных заболеваний, требующих использования современной медицинской диагностической техники и новейших лечебных технологий.



Коечный фонд ННМЦ составляет 306 коек. Для каждого пациента в стационаре предоставляются комфортабельные одно- и двухместные палаты с индивидуальными санитарными блоками, оснащенными душевыми кабинами.

ННМЦ фокусирует свою деятельность на рынке оказания медицинских услуг с применением высоких технологий и достижений науки по приоритетным направлениям здравоохранения.

Потребителями наших услуг являются: жители Республики Казахстан, направленные по принципу свободного выбора, по portalу госпитализации из всех областей и г. Астаны, Алматы для получения медицинских услуг; пациенты, получающие высокотехнологичные медицинские услуги в рамках научно-технической программы, в том числе, зарубежные клиенты; пациенты, получающие диагностическую и лечебную помощь по самообращению, клиенты страховых компаний, гости города, нуждающиеся в медицинских услугах на договорной основе; пациенты, нуждающиеся в консультации и лечении в соответствующих научных центрах зарубежом через отдел по определению зарубежных клиник; партнеры - потребители научной продукции, с кем мы работаем совместно для создания инновационных технологий; врачи, желающие пройти обучение на циклах переподготовки и повышения квалификации, слушатели резидентуры, обучающиеся по программам послевузовского образования.

Структура центра

- **Клинические подразделения:**

Кардиохирургический отдел

В отделении кардиохирургии ежегодно выполняют около 800 операций на сердце и крупных сосудах, специалисты центра также освоили технику пластических хирургических вмешательств на сердечных клапанах. Такие операции позволяют сохранять естественные анатомические структуры сердца, не прибегая к искусственным заменителям.

Кардиологический отдел

В отделе применяются специальные методы обследования и лечения пациентов с ишемической болезнью сердца, с нарушениями ритма и проводимости, сердечной недостаточностью, с кардиомиопатиями, с неревматическими миокардитами, хронической ревматической болезнью сердца.

Аритмологический отдел

Аритмологический отдел функционирует с февраля 2004 года. С 2012 года отделение расширено до 35 коек с двумя рентген-операционными для оказания специализированной лечебно-диагностической помощи пациентам со сложными нарушениями ритма сердца, как в случаях плановой, так и экстренной госпитализации. Операционная оснащена по международным стандартам, операции проводятся на электрофизиологической станции «Prucka GE» производства США и электрофизиологической станции «Pwork». С 2008 г. внедрена электрофизиологическая станция CARTO фирмы «CordisWebster», затем с 2012 года установлена новейшая навигационная электрофизиологическая станция CARTO 3 фирмы «CordisWebster», позволяющая получать изображение сердца в 3D формате. В 2013 году установлена



навигационная электрофизиологическая станция «Navix» фирмы St. JudeMedical и криоконсоль фирмы Medtronic для проведения холодной изоляции устья легочных вен.

Отдел интервенционной кардиологии и эндоваскулярной рентгенхирургии

В отделе интервенционной кардиологии и эндоваскулярной рентгенхирургии получают лечение пациенты, страдающие ишемической болезнью сердца, инфарктом миокарда, хронической сердечной недостаточностью, артериальной гипертензией резистентной к медикаментозному лечению, и различными патологиями нарушения кровообращения.

Отдел трансплантации органов и тканей

Основная цель — достижение медицинской и социальной реабилитации больных, требующих высокотехнологичных органозамещающих методов лечения. Органная трансплантация требует взаимодействия врачей высокой квалификации и совокупности служб: трансплантационной иммунологии, хирургии и специализированного (нефрологи, гепатологи, эндокринологи, кардиологи) ведения пациентов до и после трансплантации; морфологического мониторинга с целью обеспечения длительной выживаемости пересаженного органа. Создан Республиканский координационный центр трансплантации органов.

На сегодняшний день в ННМЦ осуществляют родственные и кадаверные пересадки печени и почек.

Хирургический отдел

Отдел хирургии работает с первых дней открытия ННМЦ. Высококвалифицированные специалисты проводят широкий спектр хирургических операций на самом современном уровне, оказывают высокоспециализированную медицинскую помощь населению Республики Казахстан, а также гражданам ближнего и дальнего зарубежья.

В перечень оказываемых услуг входят лапароскопические операции на желудке при язвенной болезни, морбидном ожирении, долихосигме, грыже пищеводного отверстия диафрагмы, ахалазии кардии, доброкачественных опухолях надпочечника, пищевода, гиперспленизме, при патологии прямой кишки, калькулезном холецистите, заболеваниях щитовидной и паращитовидной желез. Проводятся расширенные операции при заболеваниях пищевода, печени и желчных путей, поджелудочной железы, желудка, толстой кишки, щитовидной железы и гигантских вентральных грыжах.

Гинекологический отдел

Основное направление гинекологического отдела — эндоскопические органосохраняющие операции, они дают пациентам большие преимущества по сравнению с обычными методиками — низкая частота осложнений, короткий период госпитализации, короткий реабилитационный период, косметический эффект (отсутствие кожных рубцов).

У женщин эндоскопическое удаление кист и миом позволяет значительно улучшить качество жизни. У молодых женщин, планирующих беременность, диагноз миомы матки не является приговором. Благодаря новым эндоскопическим операциям возможно полное восстановление детородной функции.

Отдел детской кардиохирургии



Детский кардиохирургический отдел оказывает всестороннюю помощь маленьким пациентам с врожденными пороками сердца. Для улучшения их состояния и скорейшего выздоровления, операции выполняются в максимально ранние сроки. Скоординированная и дисциплинированная медицинская помощь и тщательный уход позволяют пациентам восстановиться в стационаре в минимальный период после операции.

Команда ДКХО имеет одни из самых лучших результатов хирургического лечения. Первая операция была выполнена 8 апреля 2004 года. Ежегодно в клинике выполняется более 500 операций.

Терапевтический отдел

Многопрофильный отдел, в котором оказывают высокоспециализированную лечебно-диагностическую помощь пациентам со всех регионов Казахстана с патологиями бронхо-легочной системы, желудочно-кишечного тракта, почек, диффузными болезнями соединительной ткани, системными васкулитами эндокринными нарушениями.

Специалисты отдела проводят сложные дифференциально-диагностические исследования, включая оценку иммунологической активности, обменных нарушений, ИФА, ПЦР-диагностику различных возбудителей, морфологическую верификацию диагноза с проведением пункционной биопсии печени, почек, кожно-мышечного лоскута, синовиальной оболочки и костного мозга.

Применяются современные диагностические методы, позволяющие изучать физиологию дыхания, в т.ч. диффузионную способность легких (спирометрические тесты, бодиплетизмография, исследование газового состава крови), гистоморфологию органов дыхания, изучать биохимические и иммунологические маркеры воспаления. Используются инструментальные методы исследования, включающие лучевую и эндоваскулярную диагностику, диагностическую и лечебную артроскопию.

В лечении используются современные виды иммуносупрессивной терапии, в том числе селективные цитостатики, иммуносупрессоры, пульс-терапия, моноклональные антитела, методы эфферентной терапии (плазмаферез, плазмообмен, гемофильтрация, гемодиализ и т.д.)

Внедрено в практику использование стволовых клеток при лечении морфо-функциональной недостаточности печени (цирроз печени), почек (хроническая почечная недостаточность), поджелудочной железы (сахарный диабет), хрящевой и костной ткани, диффузных заболеваний соединительной ткани (ревматоидный артрит, системная красная волчанка, системная склеродермия).

Внедряются новые схемы предтрансплантационной и посттрансплантационной подготовки больных в рамках органной трансплантологии.

Соматический отдел

Отдел предназначен для оказания высокоспециализированной медицинской помощи пациентам госпитализируемых по платным услугам и на договорной основе со страховыми компаниями и отдельной категории граждан.

Основные приоритетные направления в работе отдела, основанная на принципах доказательной медицины: подготовка и отбор больных на кардиохирургические операции и их реабилитация. Проведение морфологической верификации диагноза. Канцерпревенция. Изучение кардиореспираторных нарушений сна. Проведение противовирусного лечения хронических вирусных гепатитов. Подготовка больных для проведения терапии фетальными клетками и HI-FU терапии. Проведение базисной терапии диффузных заболеваний соединительной ткани, отбор и проведение лечения биологическими агентами



(антицитокиновыми, и анти-ФНО препаратами), локальной внутрисуставной терапии хондропротекторами, диабетология и проблемы ожирения, лечение сосудистых заболеваний головного мозга и периферической нервной системы.

Центр анестезиологии, реаниматологии и интенсивной терапии

С момента открытия клиники ОАРИТ создано в структуре АО «ННМЦ» для проведения интенсивной терапии, оказания высококвалифицированной реанимационной и анестезиологической помощи больным, проходящим обследование и лечение. ОАРИТ является крупным лечебным подразделением.

Наличие этого отдела в структуре центра позволяет значительно расширить объем сложных инструментальных исследований с меньшим риском для больных, в том числе проведение общего обезболивания при эндоскопических исследованиях (эзофагогастродуоденоскопии, колоноскопии), не ощущая дискомфорта в наркозном сне.

Отделение кардиохирургической реанимации и анестезиологии. В реанимации находятся больные после операции на сердце – аотрокорорнарное шунтирование (onpump, offpump), коррекция врожденных и приобретенных пороков сердца, а также после операции на магистральных сосудах, включающие в себя операции на всех отделах аорты, сонных артериях. Так же находятся пациенты на аппарате ЭКМО с тяжелыми сердечно-сосудистой, дыхательной недостаточности.

Реанимация оснащена современными функциональными кроватями «Hill — Rom», оснащены современным дыхательным оборудованием фирмы DRAEGER модели «SAVINA». Приобретен тромбоэластограф для мониторинга и контроля параметров гемостаза в интра; послеоперационном периоде. Проводится непрерывный контроль основных параметров жизнедеятельности организма. При помощи центральной современной станции мониторинга фирмы «NihonKohden», имеется полный спектр дозирующей аппаратуры фирмы «Braun». Отделение имеет условия для проведения современных методов детоксикации, фибробронхоскопии.

Диагностические службы АО «ННМЦ»:

Клинико-диагностическая лаборатория

Клинико-диагностическая лаборатория оснащена современным оборудованием, гарантирующим качество и точность результатов. Проводит широкий спектр исследований с применением инновационных лабораторных технологий ведущих мировых производителей: проточная цитофлюориметрия (BectonDickinson, Sysmex), электроиммунохемилюминесценция (Roche, Abbott), ПЦР в «реальном времени» (BioRad, QIAGEN), иммунохроматография (Roche) и др.

В лаборатории внедрена система контроля качества исследований, подтвержденная международными сертификатами. Проводимый с 2006 года внешний контроль качества позволяет оценивать правильность результатов исследований и сравнивать работу КДЛ с лучшими лабораториями мира.

Выполняются следующие сложные, редкие виды лабораторных тестов для расшифровки молекулярных механизмов заболеваний человека и воздействия на них новых методов лечения: гематологические, биохимические, иммуноферментные, иммунологические, ПЦР, гемостазиологические, общеклинические и т.д.



Микробиологическая лаборатория

Микробиологическая лаборатория оснащена современным оборудованием, питательными средами, тест-системами, реагентами и двумя микробиологическими компьютерными анализаторами: Micro-Tax (Австрия) и Mini API (Франция). Позволяет выявить широкий спектр возбудителей инфекционных и гнойно-воспалительных заболеваний, а также в случаях экстренной необходимости проводит быструю идентификацию (за 3-5 часов) клинически значимых факультативно-анаэробных бактерий.

Отдел HIFU терапии и ультразвуковой визуализации

В отделе используется единственная в РК новейшая установка HIFU-терапии JS для лечения доброкачественных и злокачественных опухолей с использованием высокоинтенсивного сфокусированного ультразвука.

В отделе проводятся ЭКГ, холтеровское мониторирование, нагрузочные тесты (тредмил), суточное мониторирование АД, ЭЭГ, ЭМГ, спирография, ЭХОКГ (УЗИ сердца), ЧПЭХОКГ, доплерография экстракраниальных сосудов, сосудов внутренних органов и конечностей, УЗИ всех органов, малоинвазивные хирургические и лечебно-диагностические манипуляции под контролем ультразвука.

Отдел лучевой диагностики

Выполняются различные исследования, в том числе в рамках респираторной программы по выявлению заболеваний легких, ранних форм новообразований всех органов и систем; проводится диагностика органов брюшной полости, заболеваний нервной системы, костей и суставов и т.д.

Применяются виртуальные КТ-бронхоскопия, КТ-бронхография, КТ-колоноскопия, КТ-колонография. Магнитно-резонансная томография (МРТ) позволяет диагностировать патологию головного и спинного мозга, позвоночника, органов брюшной полости и забрюшинного пространства, органов малого таза, крупных суставов и молочной железы.

Эндоскопический отдел

Эндоскопический отдел включает в себя комплекс эндоскопического оборудования фирмы PENTAX, OLIMPUS и рентгенооборудования фирмы PHILIPS, что позволяет проводить спектр эндоскопических обследований по гастроэнтерологии, бронхопульмонологии, абдоминальной хирургии, проктологии в соответствии с мировыми стандартами и документированием результатов на видео- и цифровом носителе информации.

Кроме диагностических процедур, проводятся следующие лечебные манипуляции: эндоскопическая полипэктомия ЖКТ, лазерная фотодеструкция новообразований, эндопротезирование. Совместно с рентгенологами проводятся рентгенэндоскопические обследования желчной и панкреатической протоковых систем (ЭРПХГ) и малоинвазивные эндоскопические операции на желчных протоках (ЭПСТ, МЭК, НБД).

Патоморфологический отдел

Проводит патогистологические и цитологические исследования различных патологических состояний и локализаций, используя все морфологические методы: гистологические, гистохимические, цитологические, иммунофлюоресцентные



иммуногистохимические и электронномикроскопические. Морфологическая диагностика осуществляется с использованием современного оборудования: электронного микроскопа (CarlZeiss), комплекса с программным устройством AXIOSKOP (CarlZeiss), флуоресцентного комплекса AXIOSKOP FL 40 с видеотестом «Морфометрия -5» (CarlZeiss), комплекс OLYMPUS с программами CellSensStandard и SISgetIT (OLYMPUS). Патоморфологический отдел с лабораторией электронной микроскопии оснащен современным трансмиссионным электронным микроскопом Libra 120 CarlZeiss и ультрамикротомом Leica U70, который позволяет проводить фундаментальные исследования и диагностику заболеваний всех органов на ультраструктурном уровне. Электронный микроскоп такого уровня является уникальным и единственным в Республике Казахстан, на котором выполняются многочисленные международные договорные научные работы, связанные с нано — и клеточными технологиями.

❖ Многопрофильная поликлиника

Помимо стационарной помощи в Центре оказывается амбулаторно-консультативная помощь населению города и жителей регионов в условиях многопрофильной поликлиники.

В поликлинике АО «ННМЦ» работают опытные специалисты разных направлений. Это команда единомышленников, профессионалов, врачей высокой квалификации.

В условиях поликлиники организован дневной стационар.

Лечебные мероприятия осуществляются по профилям: терапия, пульмонология, неврология, эндокринология, офтальмология, хирургия, гастроэнтерология, гинекология.

Диагностические мероприятия, проводимые в поликлинике: проведение Check-up, подготовка к плановым операциям (хирургическим, гинекологическим и др.), подготовка и проведение диагностических манипуляций (колоноскопия, ФГДС (Фиброгастродуоденоскопия) под наркозом, КТ с контрастированием в течение 1-2 суток и др.).

Всего в поликлинике ведется консультирование, диагностика и лечение пациентов по 45 профилям.



❖ Центр послевузовского образования

Структурное подразделение Центра, созданное для реализации образовательных услуг по повышению квалификации и переподготовке врачей и подготовке врачей-резидентов.

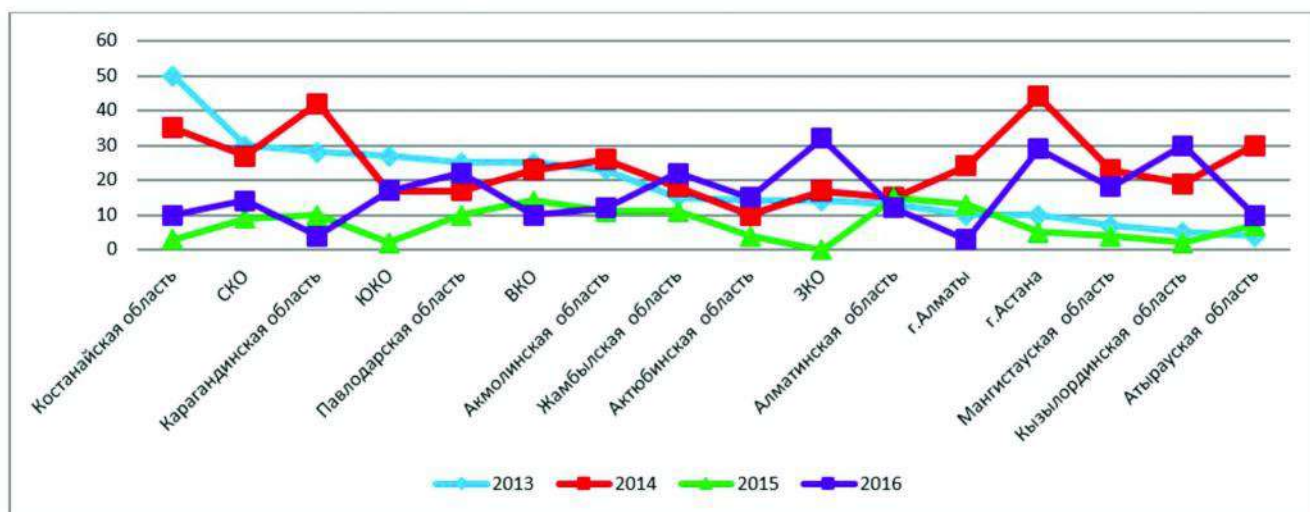
Повышение квалификации и переподготовка врачей ведется по 24 специальностям, за 5 лет мы обучили около 2000 врачей кардиологов, врачей станций скорой медицинской помощи, врачей рентгенхирургов по острому коронарному синдрому (ОКС) с охватом всех регионов. Программа обучения врачей и стандарты по ведению больных с острым коронарным синдромом на госпитальном и догоспитальном этапе разработаны и внедрены в клиническую практику нашими специалистами. По государственному заказу в соответствии с Государственными образовательными стандартами послевузовского образования ведется подготовка врачей резидентов по 5 специальностям:

- ✓ Кардиология, в том числе детская;
- ✓ Кардиохирургия, в том числе детская;
- ✓ Анестезиология и реаниматология, в том числе детская;
- ✓ Урология и андрология, в том числе детская;



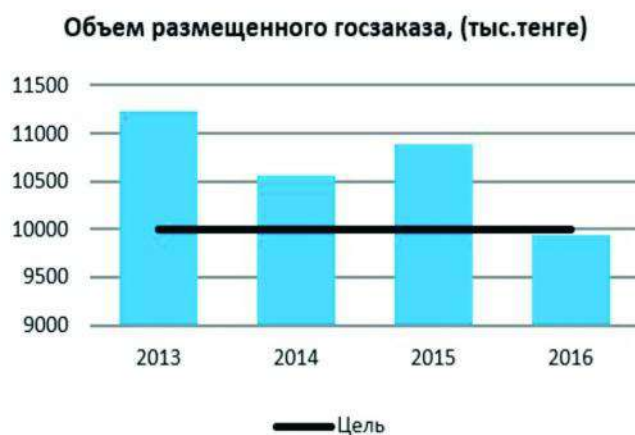
- ✓ Терапия;
- ✓ Хирургия.

Охват обучением кардиологов Казахстана по ОКС



Всего с 2013 года подготовлено и выпущено 138 врачей-резидентов. Все выпускники резидентуры ННМЦ трудоустроены в медицинских организациях нашей страны, более 60% из них трудоустроены в отделах ННМЦ.

В 2016 году 3 образовательные программы резидентуры ННМЦ получили аккредитацию сроком на 5 лет в Национальном Казахском агентстве оценки качества образования (НКАОКО).



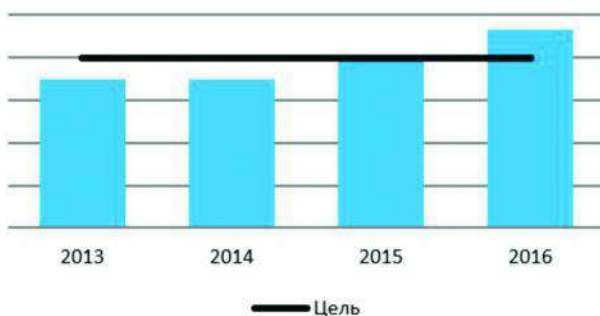
ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ежегодно руководство клиники в рамках актуализации своей стратегии и гармонизации ее со стратегией Министерства здравоохранения Республики Казахстан проводит SWOT-анализ, который позволяет вносить коррективы в план и мониторировать своевременное выполнение намеченных целей.

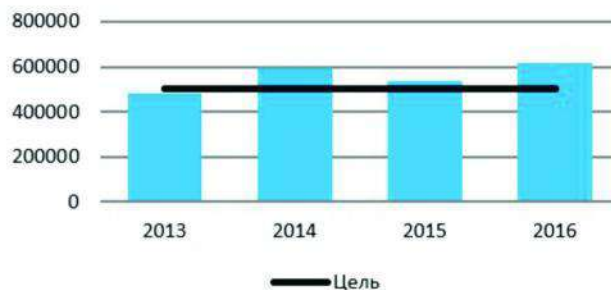
Ниже приводим основные показатели деятельности ННМЦ за период с 2013 по 2016 год.



Удельный вес ВТМУ, (%)

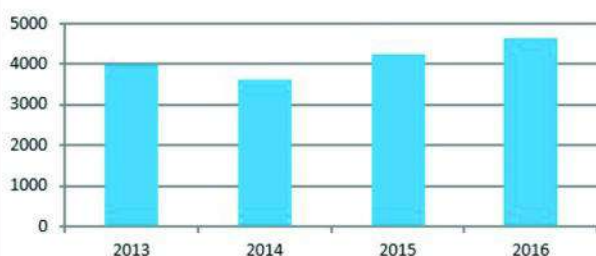


Объем налоговых платежей в республиканский бюджет, (тыс.тенге)

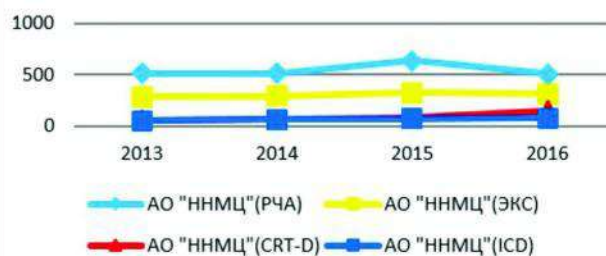


Устойчивое развитие центра поддерживается обучением персонала и развитием инновационной деятельности. 70% коечного фонда используется для лечения пациентов с заболеваниями ССС.

Пациенты, пролеченные с использованием новых технологий, (количество)



Операции при жизнеугрожающих нарушениях ритма сердца, (количество)



Коронарное стентирование и почечная денервация, (количество)

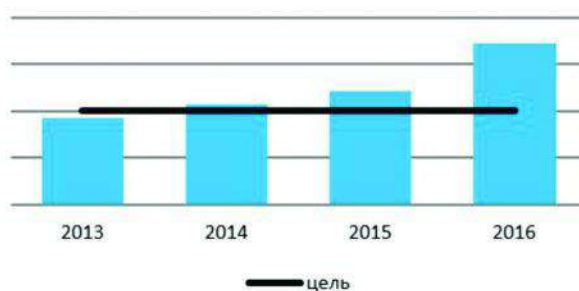


Операционные вмешательства в детской кардиохирургии, (количество)

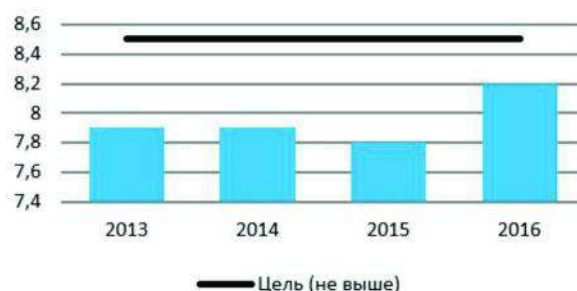


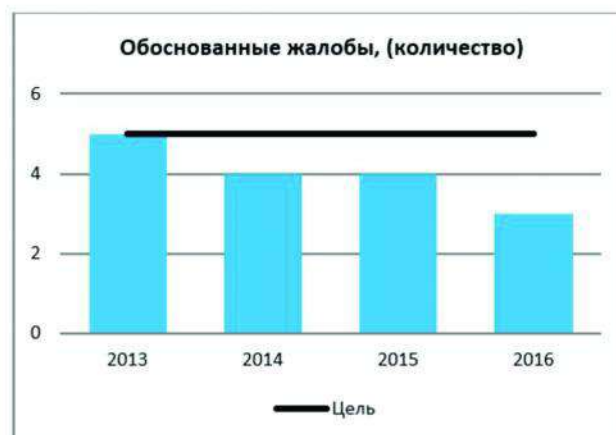
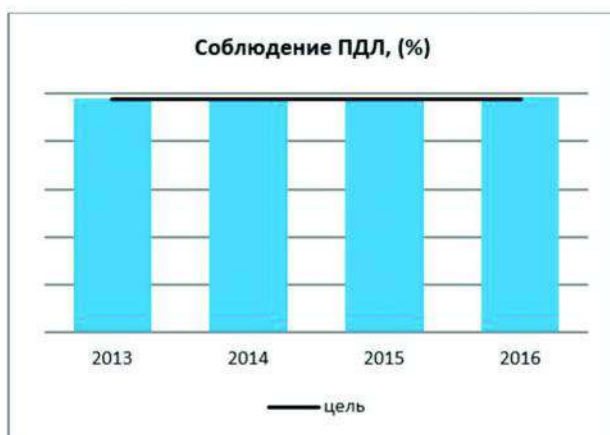
Показатели качества

Удовлетворенность пациентов качеством оказываемых услуг, (%)



Средняя длительность пребывания в стационаре, (дни)

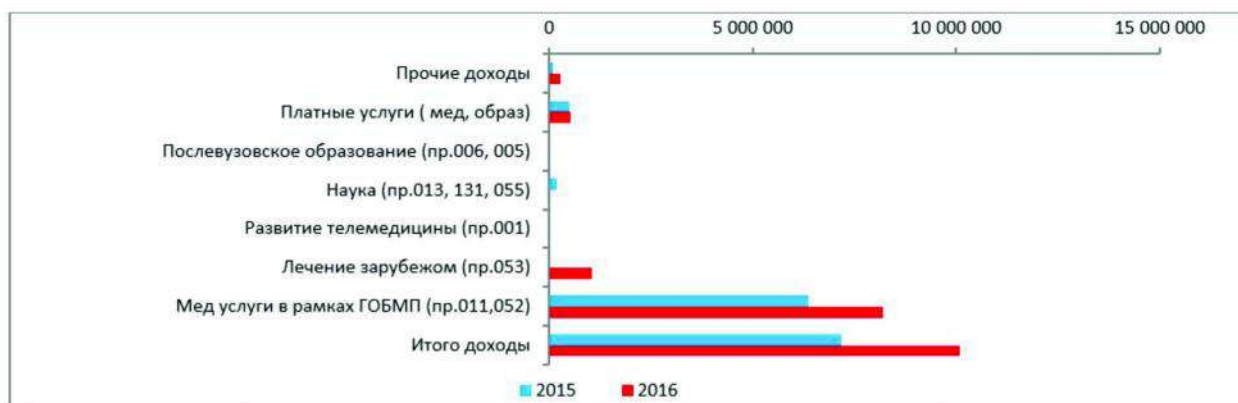




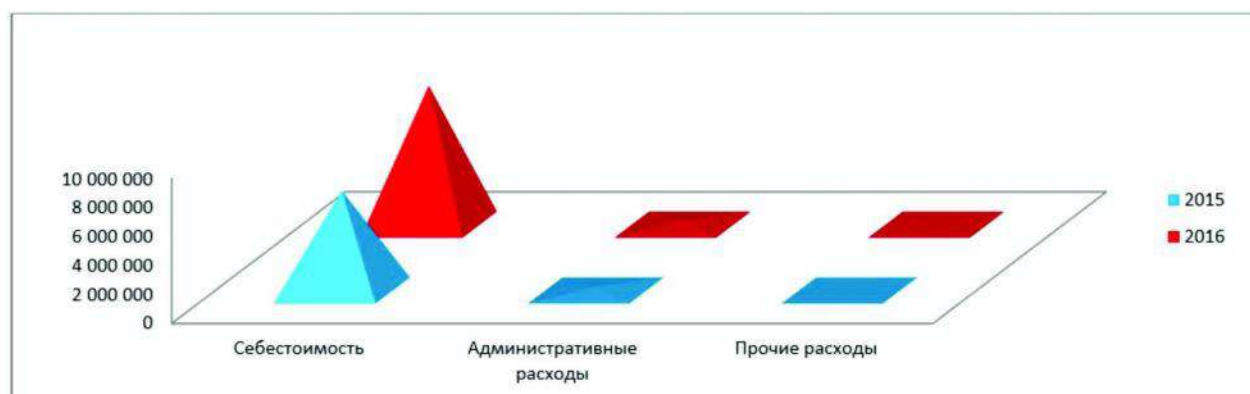
Анализ работы процесса «Финансовое управление» за 2016 год показал:

- своевременно, качественно составлены и защищены ежемесячные, квартальные и годовые отчеты в вышестоящие органы, в налоговый комитет, управление статистики, управление по охране окружающей среды;
- оплата налогов и других платежей в бюджет произведена в сроки по налоговому законодательству;
- в срок представлены счета на оплату платных услуг предприятиям;
- начисление и выплата заработной платы внутренним потребителям соответствует установленным срокам.

Показатели доходов в разрезе видов деятельности 2015-2016 годы АО «ННМЦ» (тыс.тенге)

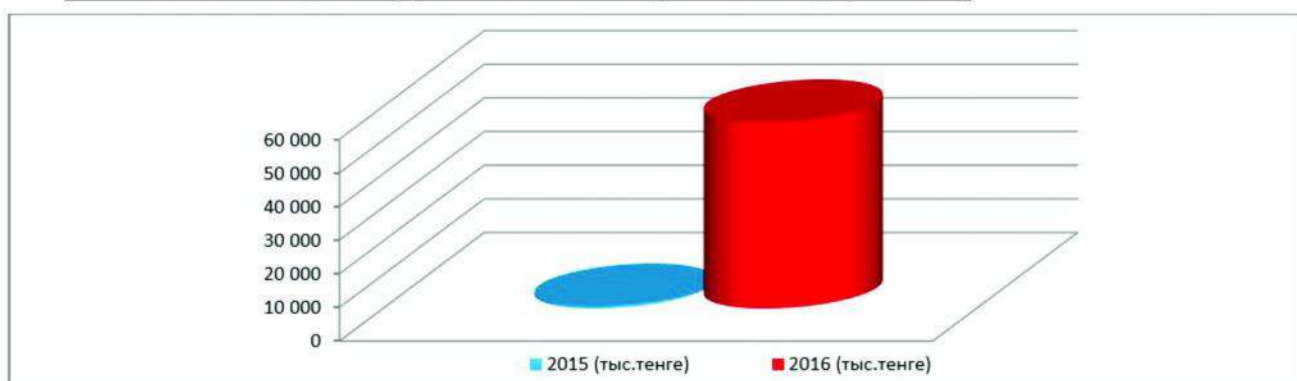


Показатели расходов 2015-2016 годы АО «ННМЦ» (тыс.тенге)





Показатели чистой прибыли/ убытка 2015-2016 годы АО «НМЦ» (тыс.тенге)



За 2016 год Центр вышел с прибылью 55 183 тыс.тенге, (прибыль 2015 года составила 519 тыс.тенге).

По итогам работы за 2016 год АО «НМЦ», имеет положительную тенденцию по всем основным финансовым показателям. Просроченной дебиторской и кредиторской задолженности за Обществом не числится. Расчеты с бюджетом производятся в полном объеме и установленные законодательством сроки.

Приоритетные направления деятельности и перспективы развития

❖ Клеточные технологии

Об актуальности и перспективности клеточной терапии говорят следующие факты:

- 1) В мире последние 20 лет прогрессивно растёт количество фундаментальных и прикладных исследований в области клеточных технологий, в 2012 году Нобелевская премия по медицине и физиологии присуждена британцу Джону Гёрдону и японцу Синъе Яманаке за работу в области стволовых клеток;
- 2) В настоящее время наблюдается рост хронических заболеваний, требующих органозаместительной терапии;
- 3) Рост инвалидизации молодого, трудоспособного населения из-за болезней системы кровообращения и эндокринных заболеваний;
- 4) Высокая стоимость органной трансплантации;
- 5) Дефицит качественного донорского материала;
- 6) Трансплантация органов чревата многими осложнениями в связи с длительным агрессивным использованием иммунодепрессантов для профилактики отторжения трансплантата.

Более 70 иностранцев прошли успешное лечение с применением стволовых клеток в Казахстане.

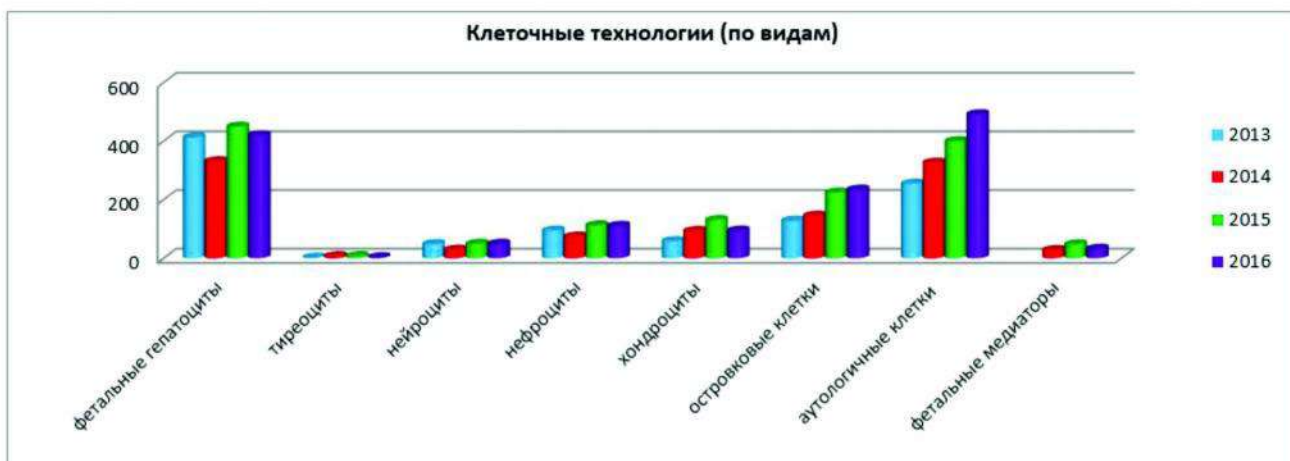
За период с 2010 по 2016 годы более 200 пациентов из США, Китая, Кувейта, Индии, ОАЭ, Саудовской Аравии, России, Сингапура получили успешное лечение стволовыми клетками. На лечение этой категории больных было получено разрешение Американского комитета по контролю за пищевыми продуктами и лекарственными средствами.

За период с 2010 по 2016 годы более 200 пациентов из США, Китая, Кувейта, Индии, ОАЭ, Саудовской Аравии, России, Сингапура получили успешное лечение стволовыми клетками. На лечение этой категории больных было получено разрешение Американского комитета по контролю за пищевыми продуктами и лекарственными средствами.

С 2003 года в нашей стране активно развивается уникальное направление восстановительной медицины — клеточная трансплантация. За эти годы излечено более 6 тыс. пациентов, страдающих тяжелыми формами



цирроза печени, сахарного диабета, системными заболеваниями опорно-двигательного аппарата и нервной системы, а также рассеянным склерозом. Получены первые позитивные результаты в лечении болезни Альцгеймера, Паркинсона и других.



❖ Трансплантация органов

Положительный результат Международного фонда «Евротрансплант» по достижению оптимального использования органов доноров, обеспечивающий прозрачную и объективную систему отбора и подготовки реципиентов к трансплантации, основанный на высоких критериях, влияющего на низкую смертность в листе ожидания, где 5-летняя выживаемость реципиента после родственной пересадки в среднем составляет 92%, после трупной пересадки органов 85%, обосновывает целесообразность создания в Республике Казахстан Национального Центра трансплантации органов и тканей.

На сегодняшний день в ННМЦ осуществляют родственные и кадаверные пересадки печени и почек. Создан Республиканский координационный центр трансплантации органов.

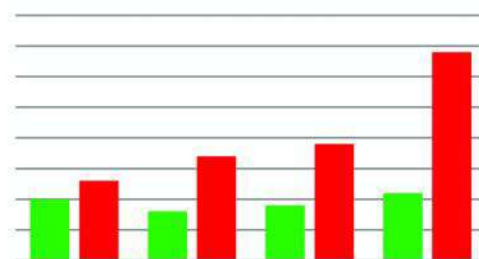
Трансплантация печени – уникальная, наиболее технически сложная операция, требующая высокоспециализированной подготовки всего медицинского персонала клиники. Выживаемость реципиентов печени в АО ННМЦ составила 89%, что соответствует данным Европейского регистра.

Трансплантация почек проводится по стандартизированной в мировой практике технике с применением высоких технологий: эндоскопический забор почек у донора, разногруппная пересадка, новейшие методы иммуносупрессии и профилактики отторжения трансплантата.

Операции по пересадке органов выполняются высококвалифицированными хирургами – трансплантологами, прошедшими обучение и стажировку в ведущих трансплантцентрах мира (Турция, Япония, Южная Корея, Испания и др.).

Ключевые преимущества:

- ННМЦ является одним из пионеров развития родственной трансплантации органов и остается лидером в органной трансплантации в Республике Казахстан;
- За время работы отдела проведено 83





Ключевые преимущества:

- ННМЦ является одним из пионеров развития родственной трансплантации органов и остается лидером в органной трансплантации в Республике Казахстан;
- За время работы отдела проведено 83 трансплантаций почек и 38 трансплантаций печени;
- Операции по пересадке органов выполняются высококвалифицированными хирургами–трансплантологами, прошедшими обучение и стажировку в ведущих трансплант центрах мира (Турция, Япония, Южная Корея, Испания и др.);
- В ННМЦ каждый кандидат на трансплантацию проходит тщательную оценку мультидисциплинарной группой специалистов (хирурги-трансплантологи, анестезиологи, гастроэнтерологи, нефрологи, гепатологи, инфекционисты, социальные работники и другие);
- Консультативная помощь (постановка на лист ожидания, после трансплантации почки на амбулаторном этапе);
- Выполняются операции по трансплантации стволовых клеток при хронических заболеваниях печени и почек.

❖ Кардиологическая и кардиохирургическая помощь

Болезни системы кровообращения (далее- БСК) последние три десятилетия занимают первое место среди причин инвалидности и смертности населения Республики Казахстан. В этой связи данная проблема является сверхактуальной и социально значимой. По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) стандартизированный показатель смертности населения Республики Казахстан вследствие БСК в последние годы от 1,5 до 4 раз выше этого показателя, чем в ряде стран Европейского региона.

Данные эпидемиологической обстановки по болезням системы кровообращения в стране свидетельствуют о своевременности и важности для страны принятия инициированной Министерством здравоохранения РК Программы развития кардиологической и кардиохирургической помощи в Республике Казахстан на 2007-2009 годы», утвержденной постановлением правительства Казахстана от 13 февраля 2007 года №102 и Государственной

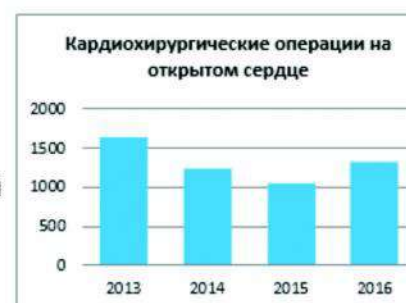
Программы развития здравоохранения РК «Саламатты

Қазақстан» на 2011 – 2015 годы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 29 ноября 2010 года № 1113. Программой 2007 года были определены 3 основные задачи, которые следовало решать в 2007-2009 годах: 1) развитие и совершенствование организационной структуры кардиологической и кардиохирургической помощи в Республике Казахстан; 2) внедрение эффективных методов профилактики, ранней диагностики, лечения и медицинской реабилитации больных и инвалидов с болезнями системы кровообращения; 3) подготовка и повышение квалификации специалистов кардиохирургического профиля.

В отделении кардиохирургии ежегодно выполняют около 800 операций на сердце и крупных сосудах, специалисты центра также освоили технику пластических хирургических вмешательств на сердечных клапанах. Такие операции позволяют сохранять естественные анатомические структуры сердца, не прибегая к искусственным заменителям.

С каждым годом растет количество выполняемых операций высокой категории сложности, среди них:

- протезирование аорты (операции Бентала де Боно, Борста, протезирование аортального клапана);





- одномоментная коррекция клапанов и сосудов сердца (АКШ, пластика митрального клапана и сосудистые операции. Повторные операции (репротезирование);
- комбинированные операции (коррекция пороков сердца + оперативная коррекция онкологических заболеваний);
- реконструктивно-восстановительные операции клапанов сердца (операция Дэвида, различные модификации пластика митрального клапана);
- хирургические вмешательства на сердце с низкой сократительной способностью миокарда.

Другим направлением кардиохирургии, выдвигающим отделение на первые позиции в Казахстане, является хирургия аорты. Широко используются методы циркуляторного ареста и перфузии головного мозга при торако-абдоминальных аневризмах аорты, реконструкциях дуги аорты, что значительно улучшило результаты хирургического лечения этой сложной патологии.

❖ HIFU-терапия

HIFU терапия или High Intensity Focused Ultrasound – это технология лечения с использованием высокоинтенсивного ультразвука, который фокусируется. HIFU – это лечение, в процессе которого используется энергия ультразвуковых колебаний для лечения глубоко лежащих тканей. Данный метод терапии используется при онкологических заболеваниях. Ультразвуковые волны, которые вырабатывает генератор, воздействует на опухоли и уничтожает их.

HIFU терапия является неинвазивным методом, но, не смотря на это, относится к хирургическим методам лечения онкологических заболеваний. HIFU это альтернатива операционному вмешательству. Технология осуществляется с помощью систем Sonablate и Ablatherm.

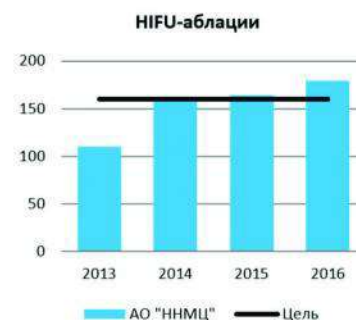
В отделе Отдел HIFU терапии и ультразвуковой визуализации используется новейшая установка HIFU-терапии JC для лечения доброкачественных и злокачественных опухолей с использованием высокоинтенсивного сфокусированного ультразвука. Метод HIFU-терапии позволяет без разреза тканей, бесконтактно полностью удалить опухоль, расположенную глубоко внутри организма, без повреждения здоровых органов. В ННМЦ в отделе HIFU терапии Выполняется лечение:

- фиброаденомы молочных желез и матки,
- рака молочных желез, опухолей и кист печени (первичный рак печени, метастазы в печени, эхинококкоз, альвеококкоз),
- доброкачественных и злокачественных опухолей поджелудочной железы и почек, остео- и миелосаркомы конечностей (рак мягких тканей и костей конечностей).

В ННМЦ в отделе HIFU терапии Выполняется лечение:

- фиброаденомы молочных желез и матки,
- рака молочных желез, опухолей и кист печени (первичный рак печени, метастазы в печени, эхинококкоз, альвеококкоз),
- доброкачественных и злокачественных опухолей поджелудочной железы и почек, остео- и миелосаркомы конечностей (рак мягких тканей и костей конечностей).

Ежегодно проводится около 180 HIFU абляций пациентам со злокачественными и паразитарными заболеваниями. В 2015 году мы представили новые исследования в области применения HIFU терапии при лечении паразитарных заболеваний внутренних органов на Европейскую премию и получили награду за «Качественную инновацию» (Финляндия).





Общественное признание деятельности

В 2010 году Европейское деловое сообщество и Торгово-промышленная палата Евросоюза вручили диплом АО «ННМЦ» «Лучшее предприятие Европы в области медицины 2010 года». Решением FDA США ННМЦ внесен в базу безопасных клиник для проведения международных клинических исследований. На базе казахстанско-американской лаборатории по трансплантации стволовых клеток в 2010 г. дан старт международному совместному проекту STEMEDIKA CELL TECHNOLOGIES и сотрудничеству со Всемирной организацией поддержки стволовых клеток (США, ChinaRegenerativeMedicine). Данные проекты расширили возможности применения клеточных технологий, которыми ННМЦ занимается с 2003 года (трансплантация фетальных клеток). В 2006 году клиничко-диагностическая лаборатория ННМЦ прошла внешнюю оценку соответствия стандартам EQAS(USA) организованной лабораторией BIORAD. Министром здравоохранения РК АО «ННМЦ» в 2010 году определен головным учреждением страны по применению Хайфу-терапии (HIFU) для лечения больных, а с октября 2011 года – Рабочим органом министерства по вопросам направления граждан РК на лечение за рубеж за счет бюджетных средств.

В 2012 году ННМЦ получил ежегодную международную премию Фонда содействия развитию предпринимательства Российской Федерации с признанием успехов финансового менеджмента, так же в 2012 году ННМЦ стал победителем Азиатской награды качества (ANQ, Гонконг). В 2013 году в Национальном бизнес рейтинге Республики Казахстан ННМЦ был признан в золотом рейтинге в области «Показатели активов и обязательств» и в серебряном рейтинге по сумме мест в 3 номинациях: «Показатели активов и обязательств», «Показатель прибыльности», «Показатель ликвидности». В 2014 году клиника участвовала в национальной премии Президента Республики Казахстан «Алтын сапа» и номинирована премией «Парыз» за внедрение новых технологий в сфере медицины. В том же 2014 году ННМЦ получил Европейскую награду за лучшую практику 2014 года (Брюссель) и Европейскую награду за качество (Италия).

В 2015 году мы подтвердили уровень клиники «Признанного совершенства 5*» Европейской организации менеджмента качества (EFQM), так же в 2015 году мы представили новые исследования в области применения HIFU терапии при лечении паразитарных заболеваний внутренних органов на Европейскую премию и получили награду за «Качественную инновацию» (Финляндия).

В 2016 году прошли ресертификацию и получили сертификаты соответствия международным стандартам качества: СТ РК ИСО 9001-2009 – Система менеджмента качества; ISO 14001:2004 – Система экологического менеджмента; OHSAS 18001:2007 – Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья; ISO 50001:2011 – Система энергоменеджмента

В 2016 году по результатам общегосударственного финансово-экономического ранжирования предприятий золото рейтинга в категории: субъект крупного предпринимательства среди больниц широкого профиля присуждено АО «Национальный научный медицинский центр». Там по результатам данного рейтинга нашей клинике присуждена Награда для организации VIP-формата Leaderofthebranch 2016; присвоен Сертификат для организации Leaderofthebranch 2016.



Сертификаты и награды АО «НМЦ»



КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

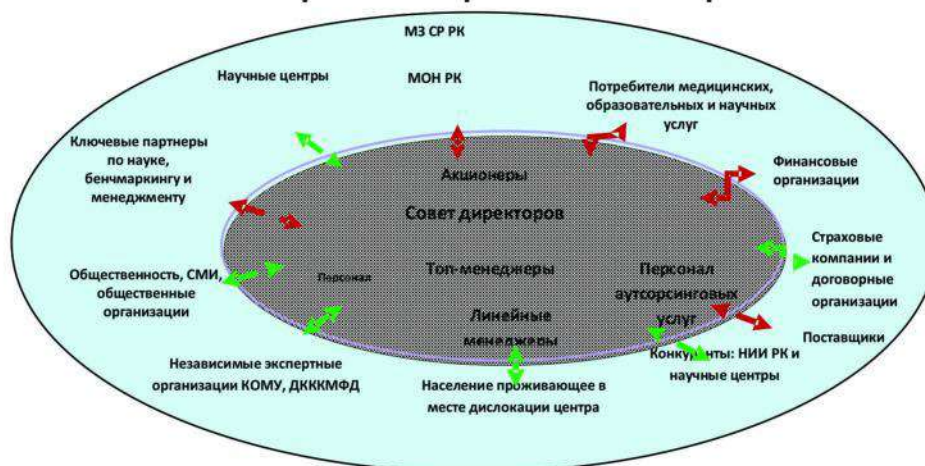
Взаимодействие с заинтересованными сторонами

За время 15-летнего существования у НМЦ сформировался определенный круг надежных партнеров, отношения с которыми управляются для достижения добавленной ценности всеми заинтересованными сторонами;

- ✓ Стратегические партнеры - Министерство здравоохранения Республики Казахстан территориальные департаменты здравоохранения, департаменты здравоохранения города Астаны и Алматы (по продвижению услуг и развитию науки, образовательных услуг);
- ✓ Оперативные партнеры - поставщики товаров, медицинских изделий и медикаментов;
- ✓ Оперативные партнеры - предприятия, оказывающие услуги жизнеобеспечения НМЦ (I - технологии, консалтинговые фирмы, коммунальные хозяйства города и другие);
- ✓ Оперативные партнеры по подготовке кадров для НМЦ (медицинские университет колледжи);
- ✓ Оперативные партнеры - фискальные органы, профессиональные ассоциации, профсоюз
- ✓ Конкуренты – научные медицинские центры в городах Астана и Алматы, других региона страны и имеющие профиль деятельности, подобный НМЦ.



Карта заинтересованных сторон



Взаимодействие ННМЦ с обществом основано на принципе корпоративной социально ответственности и осуществляется через активное участие, как лидеров всех уровней, так неформальных лидеров, персонала в жизни общества в целом и города Астаны.

Республика Казахстан является одним из лидеров антиядерного движения. Лидеры АО «ННМЦ» в 2012 году выступили инициатором создания Казахстанского филиала международного движения «Врачи мира за предотвращение ядерной войны». Президентом данной общественно организации избран генеральный директор АО «ННМЦ» Байгенжин А.К. На XX Всемирном конгрессе в Хиросиме в 2012 году он выступил инициатором международного проекта «С запрета ядерных испытаний к безъядерному миру». В 2014 году мы провели XXI Всемирный конгресс IPPNW в Астане, на котором присутствовало 300 делегатов из 47 стран Мира. Конгресс в течение 4-х дней обсуждал проблемы здоровья населения, как неустойчивая модель жизни большинства людей на планете из-за милитаризации и вооруженного насилия, распространения ядерного оружия, истощения ресурсов и крайней бедности, глобального потепления. В принятой резолюции Конгресса врачи призвали ратифицировать договор о переходе к безъядерному миру и нераспространении ядерного оружия. Кроме этого, делегаты указали на необходимость ратификации договора о торговле вооружением, утвержденного Генеральной Ассамблеей ООН, который подписан 118 государствами и только 44 странами ратифицирован. Для вступления договора в силу необходимы еще подписи 6 государств. В рамках данного Конгресса ННМЦ организовал международный велопробег из бывшего Семипалатинского ядерного полигона (г.Курчатов) до Астаны, останавливаясь в каждом поселке, городе, распространяя знания способами защиты планеты для будущего. Мы придерживаемся принципов ресурсосберегающих технологий. Мы освещаем свою деятельность в отчетах, представляемых государственному уполномоченному органу, надзорным органам. Мы своевременно откликаемся на нужды общества: в течение 2009 года оказывали экстренную хирургическую бесплатную помощь гражданам города Астаны, по просьбе департамента города взяли на себя обязанность ургентно клиники по пятницам. С 2010 года взяли на себя обязательства по обеспечению медицинскими услугами пациентов г. Астаны с острым коронарным синдромом.

Международное сотрудничество

За годы деятельности ННМЦ наладил плодотворные партнерские отношения с ведущими медицинскими центрами и клиниками мира в рамках приоритетных направлений развития.

Среди них:



- Китай, Урумчи, госпиталь при Синьцзянском медицинском университете
- Япония, Хиросима, госпиталь университета Хиросимы
- Франция, Париж, Институт онкологии им. Гюстава Русса
- Корея, Сеул, Национальный университетский госпиталь Сеула
- Литва, Каунас, Литовский университет наук здоровья,
- Швейцария, Лозанна, госпиталь университета Лозанны
- США, Нью-Йорк, больница Presbyterian (NYPN),
- Россия, Санкт-Петербург,
- Российское государственное унитарное предприятие Научно-исследовательский институт гриппа РАМН
- Индия, Дели, Институт сердца и исследовательский центр Эскортс (EHIRC),
- Турция, Анкара, клиника университета Башкент и др.



Для продвижения медицинских услуг активно развивается сотрудничество с региональными Управлениями здравоохранения, заключены меморандумы о сотрудничестве с Акмолинским и Актюбинским управлениями здравоохранения.

В результате деятельности Рабочего органа по направлению граждан РК на лечение в зарубежных клиниках более 380 казахстанцев направлено на лечение за рубеж за 5,5 лет.

С 2011 года 385 граждан Казахстана были направлены на лечение за рубеж за счет государственных средств. В целях обеспечения казахстанцев бесплатной медицинской помощью за пределами республики, в 2011 году был организован Рабочий орган при Министерстве здравоохранения РК.





В случае необходимости направления больного на лечение за рубеж Рабочим органом тщательно подбирается клиника, где гражданину Казахстана окажут всю необходимую медицинскую помощь.

Так, в 2011 году за рубеж направлено 78 пациентов (17 взрослых, 61 ребенок), в 2012 году — 64 (17 взрослых, 47 детей), в 2013 году — 64 (18 взрослых, 46 детей), в 2014 году — 70 (45 взрослых, 25 детей), в 2015 году — 57 (30 взрослых, 27 детей).

В 2016 году от управлений здравоохранения регионов поступило 176 ходатайств о направлении пациентов на лечение за рубежом. Проведено 11 заседаний Комиссии по направлению граждан РК на лечение в зарубежные медицинские организации. Комиссией принято решение: направить 52 пациентов за рубеж, 12 провести лечение в рамках мастер-классов в Казахстане, 80 пациентам лечение будет проводиться в медицинских организациях Казахстана. Остальные ходатайства находятся на рассмотрении.

Необходимо подчеркнуть, что в последние годы казахстанцам стали доступны новые дорогостоящие медицинские технологии внутри нашей страны. В 2010 году в республике было внедрено около 40 новых технологий диагностики и лечения, в 2015 году — более 120. Для повышения квалификации и опыта отечественных врачей внедряется практика проведения мастер-классов с приглашением лучших зарубежных специалистов.

В мае 2016 года для передачи опыта и внедрения новых технологий организован мастер-класс детских кардиохирургов из Саудовской Аравии.

В качестве коучей выступила внушительная группа из 20 человек, в составе которой, помимо кардиохирургов, были анестезиологи, реаниматологи, перфузиологи и даже медсестры, которые помогали нашим сотрудникам выхаживать маленьких пациентов после операций. Причем география наших гостей также была обширна: большинство врачей — из Саудовской Аравии, но были также представители Иордании, России, Соединенных Штатов и Южной Африки.

В общей сложности приглашенные врачи совместно с казахстанскими специалистами осмотрели около 70 маленьких пациентов с серьезными пороками сердца и провели 25 операций. Самому маленькому пациенту — всего 4 дня от роду.



По итогам мастер-класса была проведена пресс-конференция профессора из Саудовской Аравии, главы отдела детской кардиохирургии военного госпиталя г. Джидда, руководителя волонтерской группы «LittleHearts» доктора Абдурауф Аль-Саедий и руководителя детского кардиохирургического отдела нашей клиники, доктора Шухрата Марасулова.

Одной из важных задач в деятельности Центра является управление медицинским оборудованием.



Всего основных средств, медицинского оборудования, единиц – 3868, из них, медицинской техники, единиц – 897. Отделом по обслуживанию медицинского оборудования координируется своевременное сервисное и техническое обслуживание.

Нашими постоянными партнерами по поставке и обслуживанию медицинского оборудования являются такие крупные компании, как: ТОО "Медикус-Евразия", ТОО "Диэгаль", ТОО "ТНД", ТОО "Гелика", филиал ЗАО "Тошиба", ТОО "Карл Шторц", ТОО "Демеу", ТОО "ФармСтер-Евразия", ТОО "НПФ Медиленд", ТОО "АУМ+", с которыми построены долгосрочные и надежные партнерские отношения.

Информационная политика ННМЦ во взаимодействии с заинтересованными сторонами

Основной задачей отдела Информационного обеспечения и обслуживания медицинского оборудования является своевременная поддержка конечных пользователей, повышение их компьютерной грамотности, обеспечение устойчивой работы программ, оргтехники и медицинского оборудования, а также упрощение работы пользователей путем автоматизации рабочего места.

Для реализации этой задачи за 2016 год было проведено:

- частичное обновление парка компьютерной и оргтехники (на 20%), савтоматизацией рабочих мест 94,5%;

- установка дополнительного сервера компании Lenovoco своим серверным шкафом и источником бесперебойного питания предназначенная для внедряемой новой медицинской информационной системы МИС и ЛИС;

- внедрение новой медицинской информационной системы «АРИАДНА», включающая в себя такие модули как МИС и ЛИС, что позволило перейти на электронную историю болезни;

- за период 2015-2016 гг. в клинике проведено значительное обновление парка медицинского оборудования, а также списано неработающее, рекомендованное к списанию медицинское оборудование;

- подключение оптоволоконной связи в Детском кардиохирургическом отделении по ул. Кабанбай батыра 27, что значительно увеличила скорость интернета с 4 мбит/с до 30 мбит/с, позволив подключить всех пользователей этого здания к ресурсам интернета;

- изменение скорости VPNканала связи между зданиями по ул. Абылайхана 42 и ул. Кабанбай батыра 27с 2 мбит/с до 4 мбит/с, а также улучшив его способ подключения, переключив его с «медного» подключения на оптоволоконную, это стало необходимым благодаря внедрению МИС и ЛИС.

На базе ННМЦ установлен комплекс телемедицинского оборудования мирового производителя «POLICOM», который обеспечивает эффективный обмен информацией между клиникой и зарубежными партнерами и ТДЗ, 2 из которых внедрены в 2012 году (между рентгеноперационными интервенционной кардиологии и аритмологического отдела и конференцзалом.) В дальнейшем было достигнута оптимизация осуществления безвыездных консультаций, обеспечивающая своевременность оказания специалистами ННМЦ неотложной помощи. Развернуто телетрансляционное оборудование «AXIS» для передачи аудиовидеоинформации из операционных залов в конференц-зал для образовательных курсов.



Взаимодействие со средствами массовой информации

Средства массовой информации являются основным каналом воздействия на формирование общественного мнения. Именно поэтому умение выстраивать эффективное взаимодействие с журналистами – это залог успеха информационной активности любой компании. В АО «ННМЦ» взаимодействие со СМИ осуществляет пресс-секретарь. В его задачи входит:

- подготовка и регулярное распространение в СМИ информационных материалов (создание информационных поводов, написание пресс-релизов, аналитических и имиджевых статей);
- организация и проведение брифингов, пресс-конференций и пресс-туров;
- организация эксклюзивных интервью с руководством Центра;
- подготовка и размещение публикаций в печатных СМИ и Интернет-изданиях;
- подготовка и размещение сюжетов на радио и ТВ;
- мониторинг СМИ и составление отчетов по упоминаемости;
- взаимодействие с пресс-службой Министерства здравоохранения РК;
- инициация публикаций в социальных сетях (SMM).

Всего с 2014 года, в печатных изданиях, на телевидении и на интернет-ресурсах, вышло около трехсот материалов, связанных с деятельностью нашей клиники. Было проведено два крупных конгресса, десятки мастер-классов, в том числе с выездами в регионы, онлайн-конференция и пресс-тур по всем отделениям и лабораториям клиники, которые освещались в СМИ.



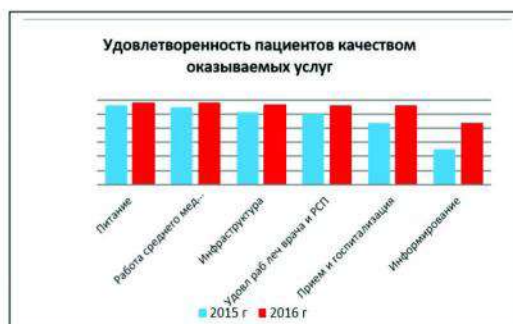
Информация о ННМЦ публикуется и размещается в следующих СМИ:

Информационные порталы TODAY.KZ, ZAKON.KZ, Международное информационное агентство KAZINFORM, телеканал Хабар 24, Республиканские газеты «Казахстанская правда», «ЕгеменҚазақстан», «Экспресс».

17.06.2016г. на информационном портале BNews.kz в режиме онлайн прошла конференция с председателем правления АО «ННМЦ» Байгенжиным Абай Кабатаевичем по вопросам введения социального медицинского страхования в систему здравоохранения Республики Казахстан.

Удовлетворенность потребителей

Конечной целью оказания медицинских услуг это удовлетворенность пациентов. В целях сегментированного изучения удовлетворенности пациентов проводится ежедневное анкетирование пациентов стационара и поликлиники. По итогам 2016 года всего было проанализировано анкет 5 576 пациентов, что составляет 50% от общего количества пролеченных больных. **Общая удовлетворенность всеми видами услуг, оказанными в ННМЦ составила 97,2%, что на 5,1% больше, чем в 2015 году.**





ПЕРСОНАЛ

Общая характеристика персонала

Штатная численность в 2016 г. не изменилась - 1488, 25 ед. Средняя списочная численность в 2016 год составила 1046 ед. (2015 г.- 1120 ед.), в том числе врачебный персонал 266 ед. или 25,4% (2015 г.- 284 ед.), средний медицинский персонал 398 ед или 36.8% (в 2015г.- 413 ед.), младший медицинский персонал 222 ед. или 21,2% (2015 г. - 247 ед.), АУП -69 ед. или 6.6% (2015г.- 66 ед), прочие -91 ед. или 8.7% (в 2015 г.-110ед.). Практически по всем отделением прошло уменьшение численности, всего общая численность в сравнении с 2015 годом уменьшилась на 74 ед. или на 7%. Что можно объяснить с проведением оптимизации численности работающих, изменение расстановки кадров на рабочих местах.

Среди сотрудников клиники АО «ННМЦ» сосредоточен высокий научный кадровый потенциал - 45 работника имеют ученые степени: 14 докторов наук, 26 кандидатов медицинских наук, 5 докторов PhD.

Политика управления персоналом

Основными принципами Кадровой политики Центра являются:

- 1) позиционирование персонала как наиболее ценного актива, которым располагает Общество и инвестиции в «человеческий капитал» являются наиболее надежными, являясь фундаментом деятельности Центра
- 2) включение в процесс управления руководителей всех звеньев (линейных руководителей и т.д.), совершенствование системы обучения руководящего звена принципам и методам управления отношениями с дальнейшей разработкой методических указаний по работе с персоналом для руководителей всех уровней;
- 3) единство Кадровой политики при организации работы с персоналом во всех подразделениях, доступная единая терминология, открытость и понятность технологии и мероприятий управления отношениями для всех работников;
- 4) подбор, расстановка и выдвижение кадров по профессиональным, деловым, нравственным, психологическим качествам с использованием современных технологий, в том числе конкурсного отбора и объективной регулярной оценки персонала;
- 5) разумное сочетание внутреннего кадрового резерва и внешних ресурсов при замещении вакансий, применение практики взаимобмена работников между звеньями управления, обновление кадрового состава с обеспечением преемственности, качественное интеллектуальное развитие персонала;
- 6) обеспечение оптимальной занятости работников, максимального использования опыта и интеллектуального потенциала человеческих активов, эффективная организация и обеспечение безопасности труда;
- 7) обеспечение условий для профессионального роста работников, развитие системы мотивации высокой производительности труда;
- 8) поддержание благоприятного психологического климата в трудовом коллективе Центра;
- 9) дальнейшее развитие системы социально-трудовых прав и гарантий, способствующей формированию сознания корпоративной сплоченности и принадлежности к единому коллективу Центра;



- 10) планомерность в управлении отношениями на основе постановки конкретных целей по направлениям деятельности, являющихся составной частью общей стратегии по развитию персонала;
- 11) максимальное внедрение современных технологий по управлению персоналом, автоматизация процессов управления отношениями;
- 12) практическая реализация принципов социального партнерства и взаимной ответственности сторон во взаимоотношениях между работодателем и работниками;
- 13) динамичное развитие системы управления отношениями, адекватно корректируемой с долгосрочными интересами Центра.

Реализацией кадровой политики представлены данные 2016 г. относительно 2015 года в сравнении:

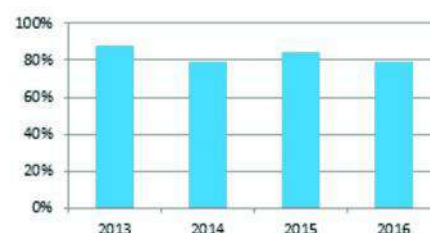
- Незначительно повысился общий средний показатель текучести кадров по АО «ННМЦ» с 7% до 10%; но индикатор находится на целевом уровне, хотя текучесть младшего медицинского персонала высокая в связи с низкой зарплатой;
- Повысился уровень квалификационной категорированности медицинского персонала с 61,15% до 63,5%, значительно улучшились показатели по врачебному персоналу 58,0% до 68,0%, показатели по уровню категорированности среднего медицинского персонала снизились с 66,0% до 59,0%.

Адаптация и наставничество

В соответствии с Кадровой политикой нашей клиники, вновь принимаемые работники, проходят процедуру адаптации и начинают с прохождения процедуры введения в должность. Знакомятся с внутренними документами Общества: Кодекс деловой этики акционерного общества «Национальный научный медицинский центр» СТ ННМЦ СМК ККЭ- 19.01, Программа введения в должность в АО «Национальный научный медицинский центр» СТ ННМЦ ИСМ ПВД-31, Правила внутреннего трудового распорядка в АО «Национальный научный медицинский центр» СТ ННМЦ ИСМ МИ 10.04.08.01, Коллективный договор, проводится Инструктаж по технике безопасности, ознакомление с должностной инструкцией и др. документами при приеме на работу в отдел кадров.

Профессиональная адаптация вновь принимаемых работников осуществляется на рабочих местах с первичного ознакомления с процедурами, обучения, школы наставничества и др. Результаты прохождения адаптации отражаются в листе адаптации сотрудника. по окончании испытательного срока.

Доля сотрудников, прошедших адаптацию, (%)



Мотивация персонала

Мероприятия по управлению персоналом включают, в том числе создание системы мотивации, которая позволяет обеспечить на всех уровнях организации перспективных, высокопрофессиональных и мотивированных на достижение высоких результатов работников. Совершенствование механизма мотивации и стимулирования в Центре предусматривают актуализацию порядка и механизма оплаты труда и материальной помощи сотрудников Общества - Положением об оплате труда, оказания материальной помощи и выплате пособия на оздоровление сотрудников в АО «Национальный научный медицинский центр» (СТ ННМЦ



ИСМ Спец.П-07.20) и совершенствование существующих в Центре видов вознаграждения: прямое материальное вознаграждение; не прямое материальное поощрение; нематериальные поощрения.

К примеру, в 2016 году самые результативные сотрудники к профессиональному празднику награждены: государственными и юбилейными наградами - 10 чел., знаком Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан «Қазақстан Республикасы денсаулық сақтау ісінің үздігі» -2, знаком МЗ РК Қазақстан Республикасы денсаулық сақтау ісіне қосқан үлесі үшін» - 2, почетными грамотами и благодарностями Министра здравоохранения. Благодарностями председателя правления ко Дню медицинского работника и Дню независимости клиника отметила 36 своих работников и 4 структурных подразделений грамотами и ценными подарками более чем на 1 млн.тенге.

Существует материальная мотивация, внутренним стандартом предусмотрена система ежемесячного премирования за своевременное качественное выполнение объемов услуг, разовое премирование за внедрение инновационных технологий, квартальное премирование по рейтингу структурных подразделений, основанное на результативности по индикаторам качества, к праздничным датам и др.

Развитие и обучение персонала

Задачами развития и обучения персонала являются:

- 1) переход от обрывочного повышения квалификации работников к системному обучению, направленному на реализацию стратегических задач Общества;
- 2) повышение качества услуги;
- 3) организация семинаров, тренингов, мастер-классов для работников как за рубежом, так и с привлечением иностранных консультантов;
- 4) создание корпоративных учебных центров с целью генерации и трансляции опыта внутри Общества.

Обучение и повышение квалификации персонала осуществляется согласно утвержденному плану, по приоритетным направлениям развития клиники в соответствии стратегическим целям. Отдел кадров ежегодно выявляет потребность, занимается обеспечением планирования и финансирования обучения. Ежегодно в Центре утверждается план повышения квалификации для работников. План формируется и утверждается исходя из обязательного условия непрерывного профессионального образования медицинских работников, заявок руководителей структурных подразделений, данных по оценке работников.

Планом развития Центра предусмотрены на финансовый год затраты на обучение персонала, которые являются долгосрочными инвестициями в развитие человеческих ресурсов. Врачи и средний медицинский персонал имеют возможность прохождения циклов переподготовки и повышения квалификации на базе нашего же центра с частичным отрывом от производства, при этом получив знания и навыки, обучаясь у более опытных и компетентных специалистов клиники – докторов и кандидатов наук, врачей высшей категории. Обучение в центре послевузовского образования ННМЦ проходит в соответствии с Государственными стандартами дополнительного образования с выдачей документа об обучении государственного образца.

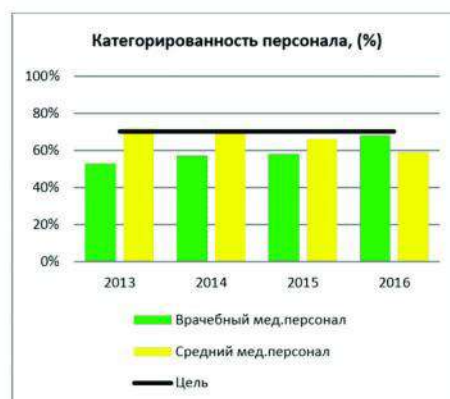
Работники должны проходить внутреннее обучение в школе наставничества, а также иметь возможность обучаться в структурном подразделении ННМЦ - Центр послевузовского образования, участвовать в организуемых мастер-классах, конференциях, симпозиумах и т.д. и т.п. После обучения медицинские работники сдают квалификационный экзамен в уполномоченном органе в соответствии с **Приказом Министра здравоохранения и социального**



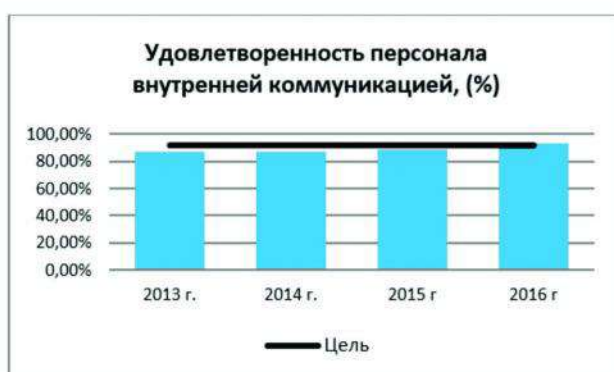
развития Республики Казахстан от 28 мая 2015 года № 404 «Об утверждении Правил оценки профессиональной подготовленности и подтверждения соответствия квалификации специалистов в области здравоохранения» и Приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 29 июня 2015 года № 514. «Об утверждении Правил выдачи и отзыва свидетельства о присвоении квалификационной категории для специалистов в области здравоохранения, за исключением специалистов в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения». Согласно плану обучения, в 2016 году было запланировано обучение 186 медицинских работников. Фактически прошли обучение 195 медицинских работников. Данные показатели связаны с необходимостью постоянного непрерывного образования действующих медицинских работников, обучения молодых специалистов, а также возможностью обучения специалистов на базе собственного центра послевузовского образования.

Данные показывают о повышении среднего уровня квалификационной категорированности медицинского персонала.

Для обеспечения и поддержания всех процессов высококвалифицированными кадрами применяются современные инструменты кадрового менеджмента: от комиссионного подбора кадров с предоставлением равных прав и возможностей трудоустройства в соответствии с квалификационным уровнем и требованиями на вакантные должности, системой адаптации молодых специалистов, развития корпоративной культуры, привлечение к командной работе, обучения, мотивации, обеспечения социального благополучия, физического и культурного развития сотрудников.



Показатели в области управления персоналом

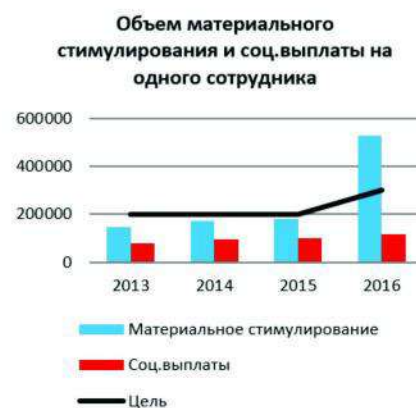




Социальная ответственность. Социальные программы для сотрудников

Для сотрудников нашей клиники создано несколько программ по поддержке:

- 1) возможность прохождения циклов переподготовки и повышения квалификации на базе нашего же центра с частичным отрывом от производства на бесплатной основе, при этом получив знания и навыки, обучаясь у более опытных и компетентных специалистов клиники – докторов и кандидатов наук, врачей высшей категории. К тому же возможностью повышения квалификации в центре обладают и средний медицинский персонал, обучаясь у более опытных медсестер и докторов.
- 2) Предусмотрены обязательные профилактические и периодические медицинские осмотры работников декретированной группы за счет работодателя; получение медицинской помощи, дорогостоящих анализов и обследования с 50%-ной скидкой.
- 3) Возможность получения административных квот на стационарное лечение родственникам наших сотрудников и партнерам нашей клиники (10% от общего объема выделяемых квот на лечение);
- 4) Выдача талонов на бесплатное питание и проездных билетов на общественный транспорт младшему медицинскому персоналу;
- 5) Сотрудникам оказывается материальная помощь в виде пособия на оздоровление при его уходе в очередной трудовой отпуск в размере должностного оклада.



Профсоюзная организация

Также, огромную роль в заботе о персонале относится к деятельности нашей профсоюзной организации - ОО «Медет»

Забота о персонале для АО «ННМЦ» является одной из приоритетной задач управления.

Организация мероприятий и реализацию социальных программ осуществляется при непосредственном участии нашей профсоюзной организации «Медет».

В рамках деятельности профсоюзной организации сотрудникам оказывается материальная помощь адресная, при бракосочетании, при рождении ребенка, при юбилее (50, 60, 70 лет).

Профсоюзным комитетом организуются посещение сотрудниками различных культурных мероприятий города.

Также активно ведется работа по организации корпоративных мероприятий для сотрудников центра:

- например, мероприятие, посвященное к международному женскому дню 8 марта -соревнования по игре в "Дартс" среди женщин АО «ННМЦ» на самую меткую команду. Все участники соревнований поощряются билетами на концертные программы известных творческих коллективов;





- Празднование "Наурыз мейрамы"

При праздновании «Наурыз мейрамы» готовится праздничная ярмарка всех народов, посвященная в знак единства мира, солидарности и согласия. Организовывается праздничная концертная программа силами творческой группы ОО «Медет», угощение для сотрудников различными национальными блюдами .

- 1 июня, в День защиты детей организуются концерты детского творчества, детский фейс-арт, выступление гостей- заслуженных деятелей культуры РК, угощение для детей.

Ко дню защиты детей в 2015 году была проведена благотворительная ярмарка «День детских изобретений», выставка детского творчества в поддержку нуждающимся детям. На ярмарке были представлены различные поделки, сделанные руками детей сотрудников нашего Центра. Для участия были приняты 73 изделия от 27 детей из 13 отделов. На ярмарке была представлена также домашняя выпечка. По итогам проведения ярмарки было выручено 144 350 тенге. Собранные денежные средства были направлены на помощь детям-инвалидам сотрудников ННМЦ. Материальная помощь составила 28 870 тенге каждому сотруднику – 5 человек.



В День защиты детей организовано праздничное поздравление для наших самых маленьких пациентов – детей, получающих лечение в детском кардиохирургическом отделе.

В гости к детям были приглашены настоящие клоуны, дети на время забыли о своих недугах, а к тем кто пока не выходит из палаты, гости сами пришли с подарками и с морем позитива.



- Укреплению корпоративной сплоченности и командного духа способствует проведение корпоративных мероприятий, соревнований и конкурсов, лучшие команды отделов получают материальное поощрение, например: конкурс новогодних поделок, командная мужская игра в боулинг в честь Дня защитника Отечества:





День медицинского работника



Ежегодно в третье воскресенье июня отмечается День медицинского работника. Профессия врача одна из самых старейших в мире, и в настоящее время она востребована буквально везде. А современное здравоохранение и усилия врачей направлены не только на лечение болезней и поддержание здоровья человека, но и на его развитие. Высокий профессионализм, верность своему делу, милосердие людей в белых халатах позволили многим людям вернуться к активной деятельности, обрести уверенность в завтрашнем дне, вновь почувствовать радость

жизни. Этому подтверждение благородный труд всего нашего коллектива.

В этот торжественный день отмечаются государственными и ведомственными наградами и почетные грамотами заслуженные работники клиники. В этом году к ведомственным наградам Министерства Здравоохранения было представлено 11 человек, а не менее почетные грамоты, подарки и благодарности от Председателя правления АО ННМЦ Байгенжина Абая Кабатаевича получили 43 человека.

Оздоровление сотрудников

Для оздоровления сотрудников организованы следующие мероприятия:

- Санаторно-курортное лечение в пределах РК (30% от стоимости путевок). Подписан договор по отдыху сотрудников в санатории «Алмаз», г. Щучинск. Утверждена шкала дифференцированного подхода в зависимости от профсоюзного стажа работника и размер компенсации санаторно-курортной путевки в санаторий «Алмаз»;
- Компенсация стоимости путевок в детские лагеря;
- Посещение бассейна СК «Алатау»;
- Компенсация по оздоровительным программам;
- Аренда помещения для занятий йогой;
- Аренда футбольного поля - Медицинский центр проблем психического здоровья и «Эверест» - футбольный корт;
- Организован и проведен Марафон Здоровья-2016 совместно с ППО «НурОтан».



Футбольная команда АО «ННМЦ»

Футбольная команда из числа наших сотрудников активно участвует в спортивных мероприятиях города:

- Спартакиада среди медицинских организации города Астаны;
- Турнир на приз акима Есильского района города Астаны;
- Турнир в рамках проекта «Саламаттыұрпақ» среди первичных партийных организации города Астана;
- Турнир в честь 10 – летия ТОО «Медико-Инновационные Технологии» среди команд лечебно-профилактических организаций и медицинских компаний г.Астаны.



ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ

Системы управления охраной труда и промышленной безопасностью

Для обеспечения охраны и безопасности труда в АО «ННМЦ» создана Служба ЧС и ОТ. Служба ЧС и ОТ относится к вспомогательным процессам, обеспечивающий поддержку и развитие основных процессов.

Для обеспечения эффективного менеджмента в области охраны и безопасности труда, центр в 2014 году внедрил международный стандарт OHSAS 18001:2007 – Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья, в 2016 году успешно пройдена ресертификация по требованиям данного стандарта.

Условия труда – один из самых важных критериев функционирования организации, потому что эти условия создаются для работников, на которых держится все процессы деятельности предприятия. Главное, чтобы условия труда соответствовали выполняемым сотрудниками задачам.

Все подразделения полностью обеспечены материально-техническими ресурсами в области ЧС и охраны труда.

Все вновь принятые работники проходят вводный инструктаж по вопросам безопасности и охраны труда, пожарной безопасности персонала АО «ННМЦ»;

На 100% выполнено запланированный объем сервисного обслуживания пожарной сигнализации;

Снижен производственный травматизм с 2-х случаев в 2013г. до 1-го случая в 2016г.

В приоритете – сохранение жизни и здоровья работников

Основными целями являются:

- Обеспечить 100% инструктажем по вопросам безопасности и охраны труда, пожарной безопасности персонала АО «ННМЦ»;
- Выполнить запланированный объем сервисного обслуживания пожарной сигнализации на 100%;
- Обеспечить 100% выполнение размещенного государственного заказа по закупке специальных средств пожаротушения;
- Недопущение производственного травматизма.

Ежегодно для лучшего понимания своих сильных сторон ключевые показатели сравниваем с другими организациями.

Основываясь на Политике управления рисками, разработаны Реестр рисков и опасностей и в каждом структурном подразделении с целью эффективного управления ими.



Наша организация ценит свой персонал, развивает способности своего персонала, обеспечивают эффективную коммуникацию, мотивирует людей, позволяет им использовать свои знания и навыки для блага организации. В стратегии организации большую роль отводят планам в области персонала. Помогают людям повышать производительность труда, оберегают таланты, вовлекают персонал в участие в деятельности предприятия и общественно-полезных мероприятиях, управляют профессиональным ростом, кадровым перемещением, тем самым обеспечивают работникам равные возможности.

Постоянно поощряют работников за производственную деятельность, знания, совершенствуют систему оплаты труда, мотивируют. Признают многонациональность людей, формируют культуру взаимопомощи, уважения.

Ежегодно к отпуску выдается пособие на оздоровление, сотрудники пользуются 50% скидкой оплаты медицинских услуг. Сотрудникам, работающим во вредных условиях, перечисляют 5% пенсионных отчислений из собственных средств.

Профсоюз организации оказывает материальную помощь, выдает абонементы в спортивные залы, билеты на концерты, утренники.

По мере необходимости актуализируются должностные инструкции, приказы, методические и рабочие инструкции. На все виды профессии в Центре разработаны и внедрены методические и рабочие инструкции по охране труда и здоровья, составлен и утвержден реестр профессиональных рисков во всех отделениях Центра.

Совместно с Департаментом по ЧС г.Астаны разработан План Гражданской обороны на мирное и военное время.

Совместно с ДВД г.Астаны составлен План по антитерроризму, а также паспорт по антитеррористической защищенности предприятия.

С Единым накопительным пенсионным фондом сотрудничаем при формировании списка по начислению 5% пенсионных отчислений для работников занятых на вредных и опасных производствах.

Ведется сотрудничество с Управлением по инспекции труда по предотвращению и анализу травматизма на производстве.

Для управления рисками при отключении электроэнергии и питания электрооборудования приобретен источник бесперебойного питания.

Все наши усилия мы направляем на то чтобы сотрудники и пациенты максимально были защищены в области безопасности труда и охраны здоровья. В рамках внедренных требований международных стандартов менеджмента профессиональной безопасности и здоровья OHSAS 18001-2007 мы мониторим заболеваемость персонала, травматизм.

В целях определения состояния безопасности, вредности, тяжести, напряженности выполняемых на них работ, гигиены труда незаинтересованной оценочной организацией проводится аттестация рабочих мест по условиям труда в АО «Национальный научный медицинский центр». В 2015 году аттестованы **363** рабочие места, и по заключению экспертов все 363 рабочих места соответствуют установленным требованиям безопасности труда. Оценка рабочих мест проводится по следующим параметрам микроклимата: температура, влажность, скорость движения воздуха, освещенность, химический состав воздуха рабочей зоны, уровень шума, ионизирующего излучения; так же проводится оценка напряженности трудового процесса, оценка травмобезопасности и обеспеченности средствами коллективной защиты, оценка обеспеченности средствами индивидуальной защиты.

Средства обучения и инструктажа выполнены в соответствии с нормативными требованиями безопасности к рабочему месту. По каждой профессии разработаны и утверждены рабочие, должностные инструкции. Проводятся инструктажи: вводный, первичный, повторный, внеочередной, целевой.



ННМЦ и общество

Система экологического менеджмента

Одним из основных экологических аспектов в лечебном учреждении являются медицинские отходы, но, несмотря на значительный прогресс медицины, проблема утилизации медицинских отходов в лечебно-профилактических организациях остается одной из самых актуальных. Отходы, образующиеся в ЛПО, имеют различную степень эпидемиологической и экологической опасности в зависимости от их состава. В течении ряда лет из года в год количество медицинских отходов растет в связи с внедрением новых технологий и подходов в лечебных манипуляциях с использованием одноразовых изделий, что требует жесткого контроля по их утилизации.

Так если взять количество отходов по годам это выглядит следующим образом:



В 2014г. в АО ННМЦ внедрен Международный стандарт ISO 14001: 2004, в рамках системы экологического менеджмента проводилось обучение персонала центра. Создана рабочая группа, разработан план мероприятий по внедрению системы экологического менеджмента в АО ННМЦ. Для установления порядка идентификации и оценки значимости экологических аспектов в интегрированной системе менеджмента по центру разработаны документированные процедуры: «Концепция в области экологического менеджмента» СТ ННМЦ ИСМ 25.02.; «Идентификация и оценка экологических аспектов» СТ ННМЦ ИСМ ДП-06-20; разработан реестр экологических аспектов СТ ННМЦ ИСМ РЭА-28; разработана методическая инструкция СТ ННМЦ ИСМ МИ-10.04.47.04 по управлению отходами, а так же план - схема движения эпидемиологически опасных медицинских отходов. Существует база нормативных документов по экологии.

В подразделениях центра по экоманеджменту ежегодно проводится обучение – ознакомление персонала по актуализации документов. В соответствии с Политикой АО ННМЦ в области ИСМ разработаны и утверждены экологические цели.



Вся работа по сбору, транспортировке и временному хранению медицинских отходов проводится согласно методической инструкции. На территории центра имеется



ещение с холодильной камерой для временного хранения эпидемиологически опасных отходов, складирования отходов каждый отдел на 100% оснащен одноразовыми контейнерами для складирования и транспортировки отходов. Вывозом и утилизацией согласно договору занимается специализированная организация имеющая разрешения на данный вид услуги.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВОМ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Социальные программы, проводимые для населения города Астана и регионов страны

- **«День открытых дверей» для ветеранов Великой Отечественной войны**

Они- люди, не привыкшие жаловаться, не привыкшие бегать по врачам, закаленные самой масштабной, самой кровопролитной войной в истории человечества. Поэтому очень часто они просто не обращают внимания на сигналы, которые дает им собственный организм.

12 мая 2017 года состоялся день открытых дверей для ветеранов. Были проведены медицинские манипуляции и взяты все необходимые анализы.

С днем Великой Победы!



С подарками и цветами посещают наши сотрудники ветеранов, чтобы поздравить, чтобы пожелать им долгих лет и сказать спасибо за наше безмятежное детство, которого у них самих не было.

Сотрудники нашей клиники ежегодно принимают участие в акциях по благоустройству города, городских субботниках.



Первичная партийная организация (далее - ППО) общественного объединения «Партия «Нұр Отан»(далее – партия) является структурным подразделением партии и создается при наличии не менее трех членов партии.



Цель ППО – разъяснение и реализация среди населения, работников коллектива организации, в которых созданы ППО, уставных целей и задач партии, программных документов партии, а также обеспечение постоянной обратной связи между членами партии и вышестоящими органами партии.

11. Основные задачи ППО:

- 1) привлечение и объединение максимального количества сторонников партии;
- 2) разъяснение государственного курса Елбасы, основных ценностей Политической Доктрины партии;
- 3) проведение мероприятий в рамках реализации Предвыборной платформы партии и партийных проектов;
- 4) оперативное информирование территориального филиала партии: по проблемным вопросам реализации государственных (в т. ч. «Нұрлыжол»), отраслевых, региональных программ; о проблемах местного населения, кризисных ситуациях, социальных конфликтах, в том числе в организациях, где созданы ППО;
- 5) внесение предложений по совершенствованию законодательства;
- 6) активное участие в электоральной кампании, в том числе в подготовке и проведении внутрипартийного праймериза;
- 7) выявление лидеров общественного мнения и привлечение их к партийной работе.

ППО АО «Национальный научный медицинский центр» образована 25 апреля 2003 года. На сегодняшний день ППО насчитывает почти 500 членов партии и включает 12 национальностей.

На протяжении всего времени наша организация на постоянной основе участвует в 5 партийных проектах:

1) «СТРАНА БЕЗ КОРРУПЦИИ – ПРОЦВЕТАЮЩАЯ СТРАНА» Задачи - формирование в обществе «нулевой терпимости» к проявлениям коррупции; - выработка в обществе антикоррупционного иммунитета; - информированность населения о принимаемых властью антикоррупционных мерах. В организации создана и действует на постоянной основе комиссия по противодействию коррупции и предупреждению коррупционных правонарушений, которая регулярно и на постоянной основе отчитывается об итогах работы в вышестоящие органы.



2) «СӘТТІ ҚАДАМ» - Цель проекта трудовая социализация молодежи, выпускников высших учебных заведений и технического и профессионального образования выпускников школ. В рамках проекта, мы сотрудничаем на постоянной основе с 2 медицинскими вузами и 3 медицинскими колледжами РК. И на постоянной основе проводим работу со школьниками по профориентации.



3) «ЖАСТАР-ОТАНҒА!» Цель проекта формирование нового казахстанского патриотизма среди молодежи,



разъяснение и культивирование духовно-нравственных ценностей. В рамках проекта «Жастар-отанға», в организации действует школа наставничества, где молодые специалисты проходят адаптацию в духе ценностей составляющих основу патриотизма.



4) «С ЗАБОТОЙ О СТАРШЕМ ПОКОЛЕНИИ»

Цель партийного проекта: содействие в увеличении продолжительности жизни и повышении качества жизни участников и инвалидов ВОВ, тружеников тыла, пожилых людей старше 63 лет. Ежегодно членами ППО организуются мероприятия для ветеранов ВОВ и тружеников тыла. Оказывается материальная и медицинская помощь. Проводятся дни открытых дверей.



5) «СЧАСТЛИВАЯ СЕМЬЯ - СЧАСТЛИВОЕ ДЕТСТВО»

цель: Мониторинг эффективности государственных и отраслевых программ, вовлечение общественности в работу по социальной адаптации и оказанию практической помощи воспитанникам и выпускникам детских домов, а также малообеспеченным и неблагополучным семьям, имеющим на иждивении несовершеннолетних детей.

В рамках проекта, ежегодно осуществляется материальная помощь малообеспеченным детям и детям сиротам. Проводятся благотворительные ярмарки изделий, изготовленных детьми. Ежегодно проходят спортивные мероприятия посвященные «Дню Казахстанской семьи» среди партийцев с определением победителей и вручением ценных подарков



ННМЦ И НАУКА

Научная и научно-техническая деятельность ННМЦ распространяется на передовые инновационные направления: клеточные технологии в регенеративной медицине, инновационные технологии в лечении респираторных заболеваний, HIFU абляция опухоли и паразитарных заболеваний, в кардиологии, кардиохирургии и интервенционной кардиохирургии и аритмологии.

Всего в ННМЦ работают **14** докторов наук, **26** кандидатов наук, **5** докторов PhD.

Общее количество научных сотрудников с активным индексом Хирша составило – 17 сотрудников (2014г.), 24 сотрудников (2015г.) и 24 сотрудников (2016г.) из них:

- ✓ **Thomson Reuter:** Байгенжин А.К.–3; Гайпов А.Э.–8; Аскарлов М.Б.–2; Федотовских Г.В.–1; Доскали М.–1;
- ✓ **Scopus:** Байгенжин А.К.–3; Гайпов А.Э.–9; Аскарлов М.Б.–2; Федотовских Г.В.–1; Доскали М.–2;

GoogleScholarCitation: Байгенжин А.К.–6; Гайпов А.Э.–9; Аскарлов М.Б.–3; Федотовских Г.В.–3; Доскали М.–3; Исмаилова Г.Н.–2; Сапарбаев С.С.–2; Шаймарданова Г.М.–2; Попова Н.В.–2; Абсеитова С.Р.–2; Бисенова Н.М.–2; Доскалиев Ж.А.–2; Ергалиева А.–2; Кабаев У.Т.–2; Марасулов Ш.И.–2; Колос А.И.–1; Жампеисов Н.К.–1; Конакбай Б.К.– 1; Криворучко Н.А.–1;



- ✓ Рахметова В.С.-1; Туребеков З.Т.-1; Кузембаева К.У -1; Сейдалин А.О. -1.Джолдасбекова А.У.-1.

Общее количество цитирований за 2010-2016 годы: GoogleScholar 722 цитирований; WebofKnowledge – 133 цитирований, Scopus – 192 цитирований.

Опубликовано: монографий и методических пособий: 2 (2013г.), 6 (2014г.) и 10 (2015г.), 1 (2016г.); тезисов в индексируемых журналах (WebofKnowledge, Scopus) – 1 (2013г.), 13 (2014г.), 27 (2015г.) и 9 (2016г.); тезисов в индексируемых журналах СНГ 55 (2014 г.) 56 (2015г.), 6 (2016г.).
Статей с импакт-фактором – 44, из них: - 3 (2013г.), - 11 (2014г.) , - 17 (2015г.) и - 12 (2016г.).

Ученые и доктора нашей клиники представляют доклады с результаты научных исследований на международных конгрессах: 10 (2013г.), 16 (2014г.) и 17 (2015г.); доклады в РК: 46 (2013г.), 69 (2014г.) , 71 (2015г.) и 15 (2016г.).

Всего за прошедший период научными сотрудниками выполнено 5 научно-инновационных проектов:

Научная программа	Название	Сроки	Бюджетный администратор
НТП	«Изучение механизмов формирования, разработка научно-обоснованных алгоритмов диагностики и лечения нарушений респираторной функции при хронических заболеваниях органов дыхания»	2009-2011гг.	МЗСР РК
НТП	«Инновационные технологии в развитии клеточных трансплантаций и восстановлении функциональной активности органов и тканей»	2010-2012гг.	МЗСР РК
НТП	«Инновационные технологии в диагностике и лечении прогрессирующих респираторных заболеваний»	2012-2014 гг.	МЗСР РК
НТП	«Инновационные клеточные технологии в регенеративной медицине»	2013-2015гг	МЗСР РК
Грант	«Профилактика острой печеночной недостаточности родственного донора печени с применением клеточных технологий»,	2015	МОН РК

Полученные в ходе выполнения вышеуказанных научных проектов результаты экспериментальных исследований позволили определить эффективность и безопасность применения различных культур фетальных и аутогенных стволовых клеток в регенеративной медицине. В частности, при лечении кондуктивной тугоухости, острого инфаркта миокарда, диабетической ретинопатии, при длительно незаживающих ранах, ожоговых ранах и др. Кроме того, проведены исследования в эксперименте по созданию оптимальных условий для сохранения морфофункциональных свойств фетальных и стволовых клеток, а также некоторые биохимические и иммунологические характеристики трансплантатов. Полученные результаты собственных экспериментальных исследований и данные зарубежных авторов, позволили применить клеточную терапию в лечении хронической сердечной недостаточности, сахарного диабета, гипотиреоза, аутоиммунных болезней, болезни нервной системы, диффузных заболеваний печени и почек и др.

Для проведения клинических исследований в ННМЦ функционируют сертифицированные и аккредитованные лаборатории:



- Клинической и лабораторной диагностики;
- Клинико-бактериологических исследований с микроорганизмами III-IV группы патогенности;
- Клинико-диагностическая, патологоанатомическая и диагностическая

Научное партнерство АО «ННМЦ»

При проведении научных исследований клиника активно сотрудничает с зарубежными научными центрами, к примеру, заключены договора с Госпиталем Университета Хиросимы и Национальным университетом госпиталя Сеула по проведению Совместное выполнение трансплантации печени, включая трансплантацию от живого донора и трупную трансплантацию с внедрением новых научных разработок.

Заключены договоры о сотрудничестве в с республиканскими учреждениями:

- Nazarbayev University Research and Innovation System
- ALTACOXXI
- АО Медицинский университет Астаны
- Научно-производственный центр трансфузиологии
- МЗ СР РК.

В результате проводимых исследований, клиника имеет 57 научно-практических разработок в диагностике и лечении различных заболеваний, из них совместно с республиканскими учреждениями – 49 разработок.

Проведено 28 мастер-классов с привлечением зарубежных специалистов, на которых более 130 научных сотрудников и докторов нашей клиники приняли участие и усовершенствовали свои знания и навыки.

Результаты нашей научной деятельности получили международное признание :

№	Наименование награды	Лауреат	Дата	Место
1	Сертификат соответствия по программе внешнего контроля фирмы «BIO-RAD» (USA) лабораторных анализов	АО ННМЦ	2011	США
2	«Лучшее предприятие Европы в области медицины», признанное совершенство 5 звезд Европейского фонда менеджмента качества	АО ННМЦ	2012	Цюрих, Швейцария
3	Гран При за европейское качество	АО ННМЦ	2012	Цюрих, Швейцария
4	Сертификат «Asian Network for Quality»	АО ННМЦ	2012	ГонгКонг
5	Сертификат соответствия по программе внешнего контроля фирмы «BIO-RAD» (USA) лабораторных анализов.	АО ННМЦ	2012	США
6	Премии «Medaille D'OR»	Байгенжин А.К.	2013	Париж, Франция
7	Награда «EuropeanQualityAward»	АО ННМЦ	2013	Оксфорд, Великобритания
8	Почетный титул «Name in Science»	Байгенжин А.К.	2013	Оксфорд, Великобритания

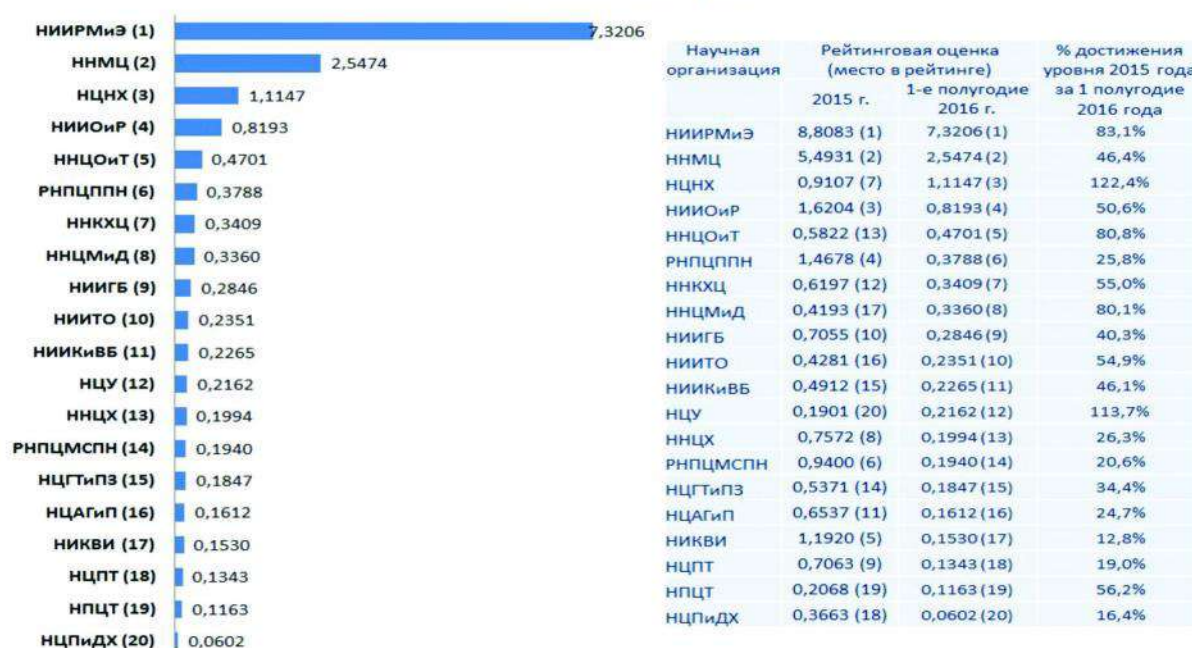


9	Сертификат соответствия по программе внешнего контроля фирмы «BIO-RAD» (USA) лабораторных анализов	АО ННМЦ	2013	США
10	Европейская награда за лучшую деятельность,	АО ННМЦ	2014	Брюссель
11	Награда «EuropeanQualityAward»;	АО ННМЦ	2014	Цюрих, Швейцария
12	Награда «Золотая Европейская премия за качество и коммерческий престиж»;	АО ННМЦ	2014	Париж, Франция
13	Международная аккредитация на право получения печати освидетельствования Общего Менеджмента Качества за высокий показатель качества деятельности и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.	АО ННМЦ	2014	Париж, Франция
14	Инновация качества 2014 года. Премия Президента Республики Финляндия, Саули Ниинисто за внедрение HIFU терапии.	АО ННМЦ	2014	Финляндия

В Республиканском рейтинге среди научных организаций клинического профиля по основным показателям результативности научной деятельности АО «ННМЦ» на втором месте, по индикатору «Статьи в международных рецензируемых научных изданиях» — на первом.

Как отмечают авторы рейтинга, ранжирование НИИ и НЦ клинического профиля осуществляется путем балльной оценки индикаторов научной и инновационной деятельности (объем выполняемых научных исследований, публикации в рецензируемых изданиях, цитирование, патенты, научные разработки, коммерциализация результатов научной деятельности, участие в международных конференциях) по каждой организации за отчетный год.

Рейтинговая оценка НИИ/НЦ клинического профиля за 1-е полугодие 2016 года
По всем индикаторам





Маркетинговая политика

Маркетинговая политика ННМЦ направлена на продвижение бренда, обеспечение конкурентного лидерства предприятия на локальном, региональном и глобальном рынках, в соответствии с долгосрочной стратегией устойчивого развития.

ННМЦ имеет право оказания платных услуг. Цены устанавливались согласно стандарта СТ ННМЦ СМК СпецП 07.08. «Положение об оказании платных услуг». ННМЦ определила свои преимущества, своих потребителей, позиции на рынке медицинских услуг, каналы продвижения платных услуг.

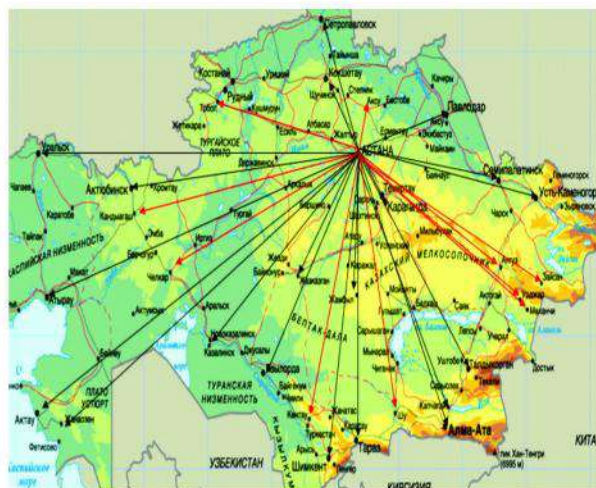
Центром заключено 30 договоров о сотрудничестве на оказание медицинских услуг. Объем платных медицинских услуг имеет положительную динамику за последние 3 года.

В рамках жесткой конкуренции в 2016 году наблюдается незначительный рост объема платных услуг на 2,7 % (13 667 000 тенге в денежном эквиваленте). Рост объема оказания платных медицинских услуг обусловлен расширением ассортимента собственных амбулаторных услуг, что в свою очередь позволило перекрыть не допоступление денежных средств от страховых компаний, которые расширяют собственную поликлиническую сеть по основным медицинским специальностям. Снижение по договорам со страховыми агентствами составило около 27 % (в денежном эквиваленте составляет 5 198 000 тенге).

Также в 2016 году продолжают работы по определению потребностей регионов в кардиохирургической помощи. Осуществлены плановые выезды кардиохирургов в 14 регионов Казахстана (т.е. 100 % географическое покрытие региональных центров Казахстана) с консультацией подготовленных пациентов, отбор больных на оперативное лечение с определением сроков госпитализации. В дальнейшем мы отслеживаем своевременную явку пациентов в кардиохирургические отделы для получения услуг, а также выявляем при активном взаимодействии через телемедицину причины неявки и передаем в областные департаменты здравоохранения. Всего при выездных консультациях осмотрено и обследовано 5540 пациентов. Данный показатель выше аналогичного периода 2015 г. на 92 %. Выявлено 559 пациентов, нуждающихся в срочном оперативном лечении. Прооперировано и пролечено 559 (100%) из числа всех консультированных и нуждавшихся в оперативном лечении.

В конце 2016 года отделом маркетинга заключен договор на организацию медицинского пункта в домостроительном комбинате, функциями которого является оказание первой неотложной помощи работникам комбината, а также проведение медицинского пресменного освидетельствования. В 2017 году планируется проведение профосмотра работников комбината, что в свою очередь позволит получить дополнительные денежные средства.

С широким распространением интернет технологий, отделом маркетинга был изменен сайт АО «ННМЦ», для более удобного и простого получения информации. Что в свою очередь увеличило количество посетителей до 270 посетителей, что на 48 % больше показателя 2015 года. Среднее время проведения увеличилось в 5 раз и составляет 30 секунд. Количество просматриваемых страниц увеличилось в 2,5 раза и составило 8 страниц. Количество звонков увеличилось на 30 %, и выросло до 254 звонков в день.





ТЕЛЕМЕДИЦИНА

С 2009 года применяется инновационная методика, улучшающая продвижение услуг оказываемых ННМЦ – телемедицина, благодаря которой еженедельно руководители отделов проводят телеконференции с регионами, изучают спрос и потребности регионов, отслеживают пациентов, направленных на госпитализацию а также мониторируют совместно с врачами региональных больниц период реабилитации после лечения, при необходимости консультируют, разрабатывают рекомендации по дальнейшему ведению.

Оснащенность телемедицинскими комплексами АО ННМЦ:

На настоящее время на базе АО «ННМЦ» в рамках развития телемедицинских технологии и обучающего процесса развернуты следующие комплексы.

- Телемедицинский Комплекс-1: развернут в кабинете Телемедицины. Включает в себя оборудование Видеоконференцсвязи Polycom, и необходимые телекоммуникационные компоненты. Используется для связи с ЦРБ, ОБ, УЗ, по обеспечению заявок на телемедицинские консультации и телесеминаров/телеконференции;
- Телемедицинский Комплекс -2: развернут в конференц-зале, включает оборудование Видеоконференцсвязи Polycom и необходимые телекоммуникационные компоненты. Используется для обеспечения телеселекторов МЗ РК и связи с зарубежными медицинскими организациями, а также для участия в международных телеконференциях.
- Телемедицинский Комплекс -3: развернут в операционных 1,2 включает соответствующее оборудование и необходимые телекоммуникационные компоненты. Используется для телетрансляции операции и соответствующих мастер-классов по кардиохирургии и трансплантации.
- Телемедицинский Комплекс-4: развернут в интервенционной кардиологии, включает соответствующее оборудование, используется для обеспечения телетрансляции операции с интервенционной кардиологии в конференц- зале (для мастер-классов).

Телемедицина в Республике Казахстан развивалась в рамках проекта «Развитие телемедицины в здравоохранении», который реализовывался в 2004-2008 годах (стадия 1) и в 2009-2011 годах (стадия 2). На 2016 год в составе НТМС 199 объектов.

Отделом телемедицины за 2016 год оказано 411 консультаций, что на 25% больше аналогичного периода в 2015 году (332).

Структура: 60,0%-телеконсультации кардиологического и кардиохирургического профиля. Остальные 40% - ревматологического, нефрологического, пульмонологического, неврологического, хирургического (торакальный, гинекологический) эндокринологического, рентгенологического, гепатологического, гастроэнтерологического, реанимационного профилей. Наиболее активные регионы: Костанай, ЮКО, Мангыстауская, Жамбылская, Акмолинская, Костанайская, Павлодарская, СКО. Телеконсультации осуществляются как с областными, так и с городскими и районными центральными больницами.



Телемедицина используется для проведения телеконсилиумов для тяжелых пациентов, находящихся в региональных больницах.



Не остаются без внимания медорганизации, где нет оборудования телемедицины, для них проводятся консультации через другие виды связи: Skype, whats'app (что составляет около 20% от всех телемедицинских консультаций). Телемедицинские технологии активно используются при внедрении инноваций, к примеру:

Телемедицинские технологии активно используются при внедрении инноваций и дистанционном обучении региональных специалистов, трансляция хода операции передаются в он-лайн

режиме в учебные аудитории. Использование телемедицины на мастер –классах по Интервенционной кардиологии увеличил охват обучением специалистов РК.

Возможности телемедицинских технологий применяются также широко для общественности г.Астаны- проводятся селекторные совещания и коллегии Министерства здравоохранения для руководителей департамента здравоохранения г. Астаны и главных врачей медицинских организаций г. Астаны.

Телемедицина расширила возможности международного сотрудничества: установлена телемедицинская связь с медицинским центром Карамай, (Китай) и Сеула (Корея).





АО «Национальный научный медицинский центр»

Социальный отчет, 2016

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Адрес: Республика Казахстан, г. Астана, пр. Абылайхана 42

Электронная почта: national_clinic@nnmc.kz

Время работы: В будни: 08:00 - 17:00, обед: 13:00 - 14:00

Выходные дни: Суббота - Воскресенье

По медицинским вопросам звонить:

Call-центр:

+7 (7172) 57-76-64;

+7 (7172) 57-78-23

+7 (7172) 57-74-40;

Приемный покой - 8 (7172) 574361

Портал "Бюро госпитализации" - 8 (7172) 233229

По иным вопросам:

Приемная Председателя правления - 8 (7172) 577411, 577611

Служба стратегии и качества – 8 (7172) 577467

Отдел государственных закупок - 8 (7172) 295870

Отдел кадров - 8 (7172) 577410

Отдел правового обеспечения - 8 (7172) 574358

Бухгалтерия - 8 (7172) 577672

Сайт АО «ННМЦ»: www.nnmc.kz



Лист сокращений

EFQM	European Foundation for Quality Management (from 2007 – EFQM)
EQAS	External Quality Assurance Services (meet the regulatory needs of today's clinical laboratories)
FDA	Food and Drug Administration
GARD	Global Alliance against Chronic Respiratory Diseases
HIFU	High Intensity Focused Ultrasound
OHSAS 18000	International Standart "Occupational health and safety Assessment Series 18000"
АД	Артериальное давление
АКШ	Аортокоронарное шунтирование
АО «ННМЦ»	Акционерное общество «Национальный научный медицинский центр
БСК	Болезни системы кровообращения
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения
ВТМУ	Высокотехнологичные медицинские услуги
ГОБМП	Гарантированный объем бесплатной медицинской помощи
ДВД	Департамент внутренних дел
ДКХО	Детское кардиохирургическое отделение
ДП	Документированная процедура
ЖКТ	Желудочно-кишечный тракт
ЗС	Заинтересованные стороны
ИСМ	Интегрированная система менеджмента
ИФА	Иммуноферментный анализ
кВатт/ч/пациент	КилоВатт/час/пациент
КДЛ	Клинико- диагностическая лаборатория
КЗГ	Клинико-затратная группа заболеваний
кКал/пациент	КилоКалорий/пациент
КОМУ	Комитет оплаты медицинских услуг
КСО	Корпоративная социальная ответственность
КТ	Компьютерная томография
ЛИС	Лабораторная информационная система
ЛПО	Лечебно- профилактическая организация
МЗ и СР РК	Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан
МИ	Методическая инструкция
МИС	Медицинская информационная система
МОН РК	Министерство образования и науки Республики Казахстан
МРТ	Магнитно-резонансная томография
МЭК	механическая экстракция конкрементов
НБД	Назобилиарное дренирование желчных протоков
НИИ	Научный исследовательский институт
НИИТО	Научно-исследовательский институт травматологии и ортопедии
НКХЦ	Национальный кардиохирургический центр
ННЦМид	Национальный научный центр материнства и детства
НТП	Научно- техническая программа
НЦ	Научный центр



ОАРИТ	Отделение анестезиологии, реанимации и интенсивной терапии
ОКС	Острый коронарный синдром
ОО «Медет»	Общественное объединение «Медет»
ПДЛ	Протокол диагностики и лечения
ППО	Первичная партийная организация
ПЦР	Полимеразная цепная реакция
РК	Республика Казахстан
СМИ	Средства массовой информации
СМП	Специализированная медицинская помощь
ССС	Сердечно-сосудистая система
СпецП	СпецПоложение
ТДЗ	Территориальный департамент здравоохранения
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
УЗИ	Ультразвуковое исследование
ФГДС	Фиброгастродуоденоскопия
ЧПЭХОКГ	Чреспищеводная эхокардиография
ЧС	Чрезвычайная ситуация
ЭКГ	Электрокардиограмма
ЭМГ	Электромиография
ЭПСТ	Эндоскопическая папиллосфинктеротомия
ЭРПХГ	Эндоскопическая ретроградная панкреатохолангиография
ЭХОКГ	Эхокардиограмма
ЭЭГ	Электроэнцефалограмма