

# **«КАЧЕСТВО И ЗАБОТА» - ДЕВИЗ ПОЛИКЛИНИКИ ОРИЕНТИРОВАННОЙ НА ПАЦИЕНТА**

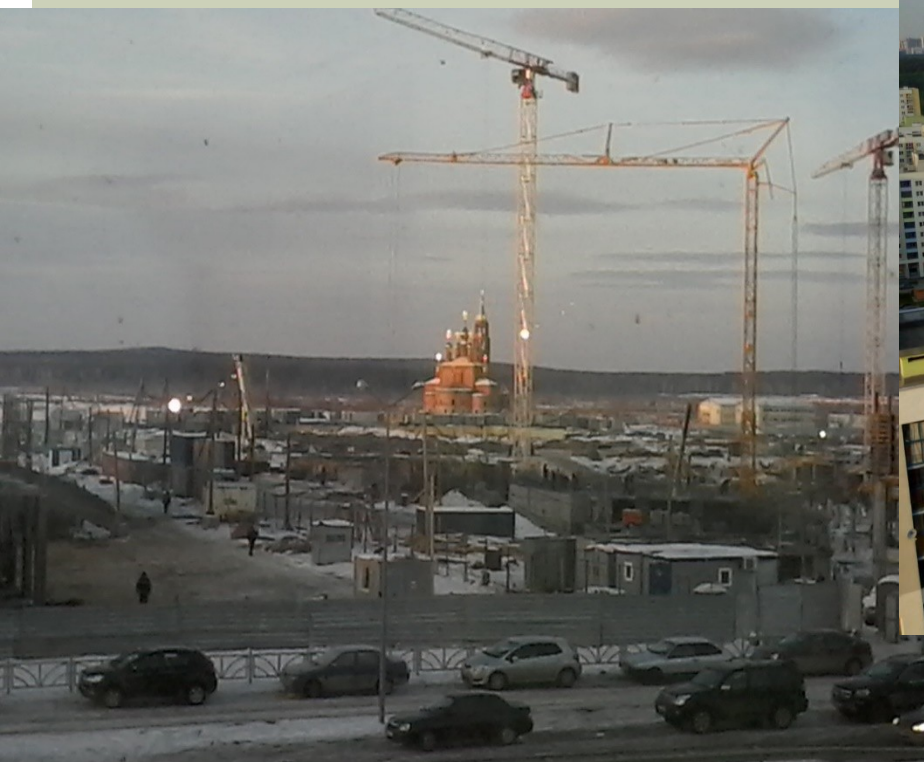


**СА Домрачева**  
главная медицинская сестра  
ООО «Первая детская поликлиника»



# НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ДОСТУПНОЕ ЖИЛЬЕ ГРАЖДАНам РОССИИ»

■ Январь 2015



■ Май 2016



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА «РАЗВИТИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**323-ФЗ ОТ 21.11.2011 «ОБ ОСНОВАХ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ  
ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

- **ПМСП – основа системы здравоохранения**
- **Развитие стационарзамещающих технологий**
- **Приоритет профилактического направления**







# ТОРЖЕСТВЕННОЕ ОТКРЫТИЕ ПОЛИКЛИНИКИ 6 АПРЕЛЯ 2015 ГОДА





# МОЩНОСТЬ ПОЛИКЛИНИКИ

**Планирование перед  
открытием**

**2016год**

**247 500 – посещений в год**

**750 – посещений в день  
(две смены)**

**375 – посещений в одну  
смену**

**Число дней работы в год –  
330**

**Более 400 – посещений  
в одну смену**

**Режим работы –  
ежедневно**



# СТРУКТУРА ПОЛИКЛИНИКИ

- **Амбулаторно-поликлиническое отделение**
- **Консультативно-диагностическое отделение**
- **Дневной стационар**
- **Отделение восстановительного лечения**
- **Диагностическое отделение**
- **Аптека**
- **Клиническая лаборатория**
- **Информационно-аналитический отдел**
- **Отделение организации медицинской помощи в образовательных учреждениях**
- **Служба сервисной уборки**





# ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

- Регистратура
- Call-центр





# АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

## Участковая служба

- 13 территориальных участков
- 12300 человек прикреплено

к поликлинике



## Иммунопрофилактика

- Отдельный кабинет для введения БЦЖ и туберкулинодиагностики







# ПРОВЕДЕНИЕ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ ОСМОТРОВ

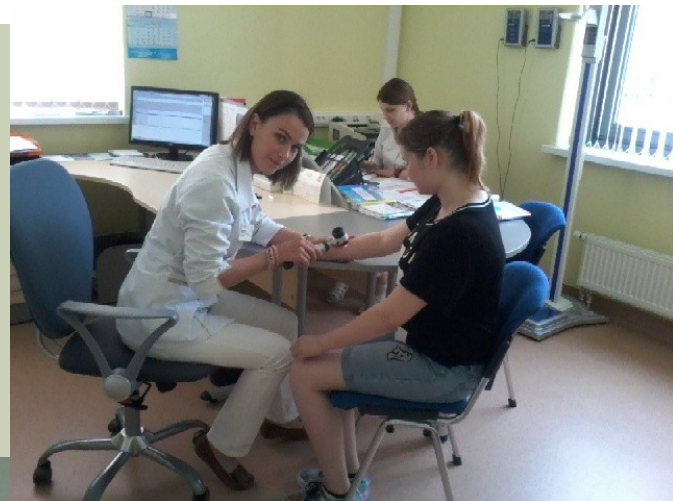
## ■ Комплексный подход





# ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

- Прием врачей  
18 специальностей







# СЛУЖБА НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ

- **Врачебный прием в кабинете неотложной помощи ежедневно с 8.00 до 20.00, в выходные дни с 8.00 до 15.00**
- **Выезд двух фельдшерских бригад на неотложные вызовы ежедневно с 8.00 до 20.00**







# СОВРЕМЕННОЕ ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

- УЗИ
- Рентгенкабинет
- Спирография
- ЭКГ
- Видеомониторинг
- ЭЭГ
- РЭГ





# КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

- Клинические
- Гематологические
- Биохимические
- Иммуноферментные
- Микробиологические
- ПЦР







# ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР

- Работает в две смены
- 17 пациентов в одну смену







# ОТДЕЛЕНИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ЛЕЧЕНИЯ

- Светолечение
- Электrolечение
- Теплолечение



- ЛФК
- Массаж





# АПТЕКА

- Розничная продажа у первого стола
- Клиническая аптека
- Работа в программе льготного лекарственного обеспечения







# КОМНАТА КОРМЛЕНИЯ ДЕТЕЙ

Открыта всегда







# ШКОЛА ЗАБОТЛИВОГО РОДИТЕЛЯ

- **Лекции о питании детей разных возрастов**
- **Консультирование по грудному вскармливанию**
- **Обучение гигиеническим навыкам**





# КОМФОРТНОЕ И БЕЗОПАСНОЕ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ







# КОМФОРТНОЕ И БЕЗОПАСНОЕ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ

- Развивающие мелкую моторику игрушки







# КОМФОРТНОЕ И БЕЗОПАСНОЕ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ

- Большая, удобная колясочная на площадке перед поликлиникой
- Наличие инвалидных кресел в доступном месте





# КОМФОРТНОЕ И БЕЗОПАСНОЕ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ

- Туалеты для инвалидов на каждом этаже



- Все пеленальные столы в поликлинике обеспечены емкостями с дезинфицирующими салфетками для обработки



Уважаемые родители,  
мы заботимся о здоровье Ваших детей,  
перед тем, как поместить ребенка на  
пеленальный стол обрабатывайте,  
пожалуйста, стол дезинфицирующей  
салфеткой.

Салфетки находятся в специальной  
ёмкости «Дезупак» на полке внизу.  
После использования салфетку нужно  
поместить в рядом стоящую ёмкость





# СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УБОРКИ

- «Чистые» и «грязные» потоки не пересекаются
- Принцип уборки каждого помещения:  
чистая МОП-насадка  
чистая салфетка  
чистые перчатки







# УЮТНОЕ КАФЕ

- Всегда имеется горячая еда
- Детское меню





# ПОЛИКЛИНИКА – НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ РАЙОНА

- **Поликлиника участвует во всех мероприятиях, проходящих в Академическом**

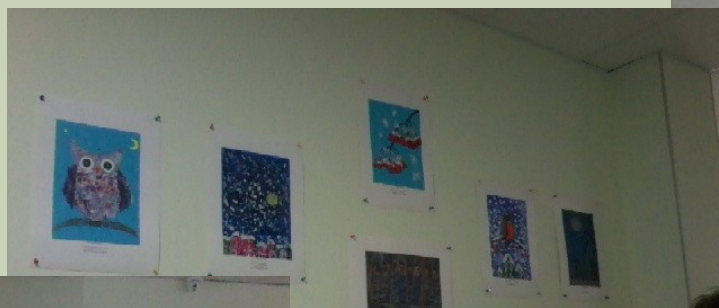






# ПОЛИКЛИНИКА – НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ РАЙОНА

- **Выставки работ детских художественных студий и клубов**





# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Анкетирование - постоянно работающая форма получения обратной связи

Судя по всему, это анкеты, касающиеся работы в организации. Видны следующие фрагменты:

- Вопросы о времени работы: "Сколько лет вы работаете в организации?", "Сколько лет вы работаете в данной должности?".
- Вопросы о качестве работы: "Как вы оцениваете качество работы?", "Сколько раз вы были на работе в последний месяц?".
- Вопросы о мотивации: "Мотивированы ли вы на работу?", "Какие факторы влияют на вашу мотивацию?".
- Вопросы о коммуникации: "Как вы оцениваете коммуникацию с коллегами?", "Как вы оцениваете коммуникацию с руководством?".
- Вопросы о развитии: "Какие курсы или семинары вы проходите?", "Какие курсы или семинары вы хотите пройти?".

В нижней части анкет есть свободное пространство для дополнительных замечаний, где рукописно вписаны фразы, такие как:

- "Всего доброго, спасибо за участие в опросе!"
- "С уважением, [подпись]"
- "Спасибо, что вы сделали свой вклад в улучшение нашей работы!"





# РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

|                                                       | Удовлетворенность<br>по АПП, % | Удовлетворенность<br>в ДС, % |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Качество оказания<br>медицинской<br>помощи            | 86,6 %                         | 100 %                        |
| Длительность<br>ожидания<br>приема/госпитализ<br>ации | 81,6 %                         | 63,6 %                       |
| Отношением<br>медицинского<br>персонала               | 86,7 %                         | 90,9 %                       |
| Техническое<br>оснащение                              | 81,6 %                         | 100 %                        |



# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- ✓ **Наверняка, в этой поликлинике есть свои минусы, но пока она для меня очень комфортное учреждение**
- ✓ **Приятно удивлены доброжелательным и внимательным отношением....**
- ✓ **В целом нравится все....**
- ✓ **Большая вам благодарность....**
- ✓ **У меня от поликлиники только положительные впечатления...**
- ✓ **Это самая лучшая детская поликлиника....**





# ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ И ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОГО ПРОСТРАНСТВА

- Командообразование
- формирование компетенций



***БЛАГОДАРЮ ЗА  
ВНИМАНИЕ***

