



**ГБУЗ
“ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №4”**



СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

Главный врач Бидагаева Т.Г.



СТАНДАРТ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ
 Система добровольной сертификации «Р-Стандарт»
 № РОСС RU.31106.04ЖКПО

Орган по сертификации систем менеджмента
 ООО ССУ «ДЗКУЭС»
 РОСС RU.31106.04ЖКПО.001

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

Выдан
 ГБУЗ «Городская больница № 4»

670009, Россия, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Марины Раковой, дом 2

НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ:
 система менеджмента качества применительно к оказанию первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи, в амбулаторных условиях; оказанию специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в стационарных условиях

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ
 ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)

Регистрационный номер РС 000489
 Дата регистрации 13.05.2015 Срок действия до 13.05.2018

Руководитель органа по сертификации **М.Ю. Залуаев**

СТАНДАРТ

СЕРТИФИКАТ

настоящим удостоверяет, что предприятие

ГБУЗ «Городская больница № 4»
 ул. Ясалева, дом 8
 670050 г. Улан-Удэ
 Республика Бурятия
 Российская Федерация

внедрило и использует Систему Менеджмента Качества

Область деятельности:
 Оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи, в амбулаторных условиях; оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в стационарных условиях.

Посредством аудиторской проверки, задокументированной в отчете, было получено подтверждение о том, что эта система менеджмента отвечает требованиям следующего стандарта:

ISO 9001 : 2008

Регистрационный номер сертификата 31100432 QM08
 Выписка из сертификата № 31100386 QM08
 Действителен с 2015-05-13
 Действителен до 2018-05-12
 Дата сертификации 2015-05-13

Dakks
 Дакс
 Дакс
 Дакс

DQS GmbH
G. Bleichschmitt
 Geschäftsführer
 Исполнительный директор

Accredited Body: DQS GmbH, August-Bebel-Strasse 21, 10483 Berlin am Markt
 Administrative Office: DQS DE RU ES, Republikanerkay Dn. 3, Building 1, 150033 Krasnodar - Russia

ICNet

Федеральное государственное бюджетное учреждение
 «Центр мониторинга и клинко-экономической экспертизы»
 Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения

СЕРТИФИКАТ

Система добровольной сертификации зарегистрирована в Едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации рег. № РОСС RU.81589.0404Н0 от «06» декабря 2016 г.

№ 00005/01КБМД

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница №4»

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Срок действия с 07.06.2018 по 07.06.2021

Руководитель Органа сертификации _____ И.В. Иванов
 Эксперт _____ О.Р. Швабский

КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ГБУЗ "Городская больница №4"



Взрослое население: **38032 человек**, участков **21**, из них укрупненных **9**;

Детское население: **12470 человек**, количество участков – **14**



Укомплектованность врачами участковой службы взрослой поликлиники - **70%**

Укомплектованность СМП участковой службы взрослой поликлиники – **100%**



Укомплектованность врачами участковой службы детской поликлиники – **85,7%**

Укомплектованность СМП участковой службы детской поликлиники - **100%**



Укомплектованность узкими специалистами взрослой поликлиники – **36%**

Укомплектованность узкими специалистами детской поликлиники – **76%**



Прошедшие диспансеризацию за 6 месяцев всего – **4155**

Выявлено впервые заболеваний – **370**

их них ЗНО – **9**

Взято на учёт - **116**

Проект «Оптимизация работы регистратуры»



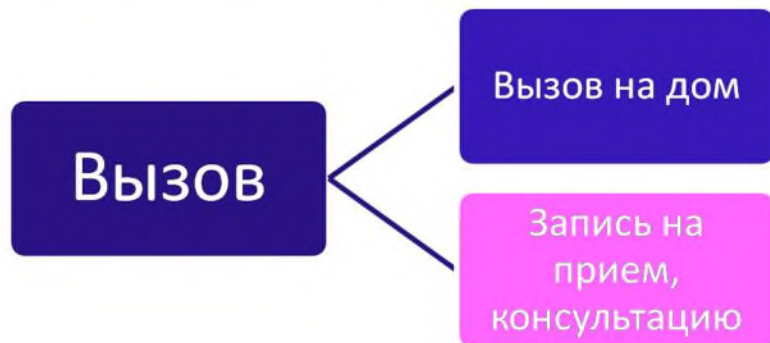
1 Увеличение количества рабочих мест операторов call-центра



2 Увеличение количества администраторов



3 Сортировка вызовов



4 Изменение маршрутизации при направлении в другие ЛПУ



5 Использование речевых модулей



Было

Стало



ПАРАМЕТРЫ

БЫЛО

СТАЛО

Процесс улучшения

Время ожидания ответа оператора call-центра

10
минут

До **1**й
минуты

В **10** раз

Количество человек у стойки администратора

7
человек

2
человека

В **3,5**
раза

Проект «Оптимизация работы участковой службы на приеме (взрослая поликлиника)»



1 Открытие кабинета доврачебного приема



2 Открытие кабинета выдачи справок и направлений



3 Прием врачей-терапевтов на укрупненных участках



4 Увеличение продолжительности приема участковыми терапевтами



5 Структурирование приема

Час приёма

Повторный приём

Первичный приём

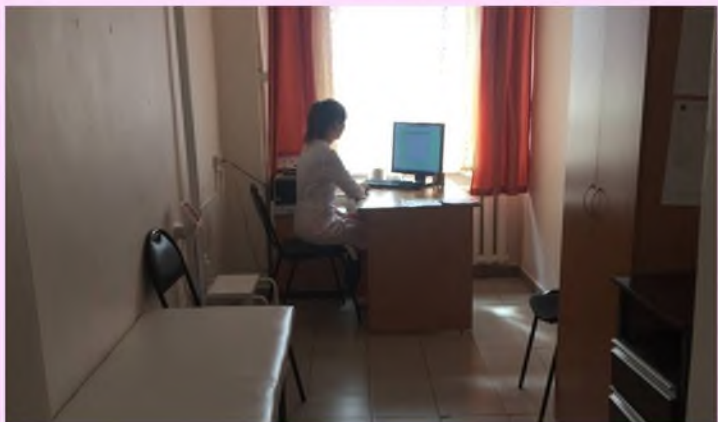


6 Внедрение 5S



Было

Стало



ПАРАМЕТРЫ

БЫЛО

СТАЛО

Процесс улучшения

Время ожидания
пациента без
записи

50
минут

30
минут

В **1,6**
раза

Время ожидания
пациента по
записи

30
минут

15
Минут

В **2**
раза

Время
непосредственно
го контакта с
пациентом

7 из 15

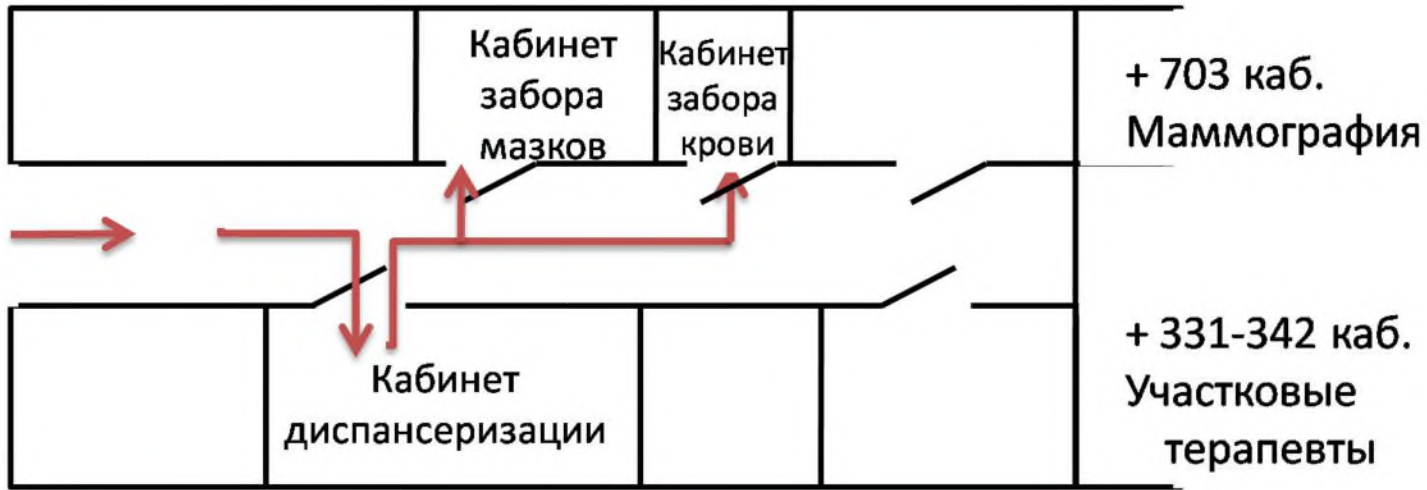
10 из
15

В **1,4**
раза

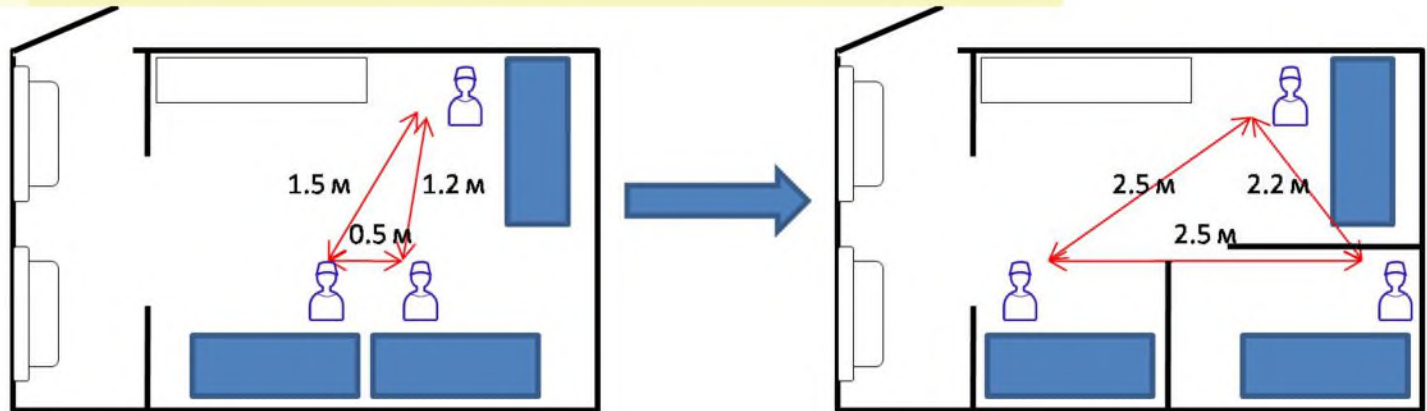
Проект «Оптимизация процесса посещения поликлиники при прохождении диспансеризации»



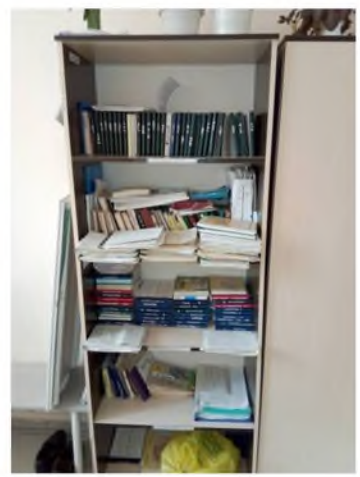
1 Логистика кабинетов ДОГВН



2 Зонирование кабинета



3 Хранение карт



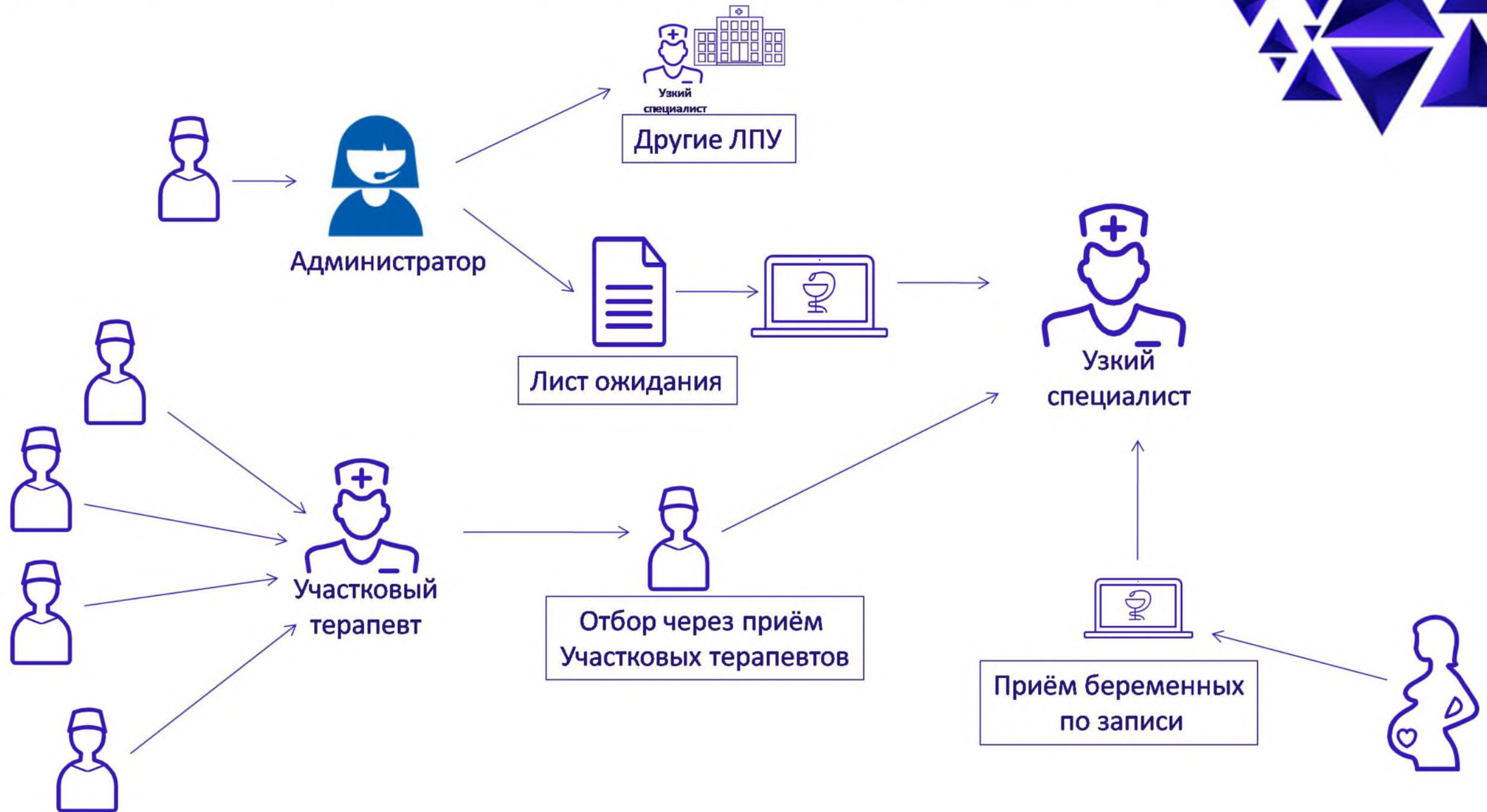
Было

Стало



ПАРАМЕТРЫ	БЫЛО	СТАЛО	Процесс улучшения
Количество посещений при прохождении I этапа диспансеризации	3	2,5	В 1,2 раза
Длина маршрута при прохождении I этапа диспансеризации	683 ж 325,5 м	518 ж 317, м	24% ж 2% м
Общая длительность диспансеризации	14 дней	3 Дня	В 4,6 раза

Проект «Оптимизация работы врачей-специалистов»



Проект «Оптимизация работы участковой службы на приеме (детская поликлиника)»



Карта текущего состояния



Карта целевого состояния



Было



Стало



ПАРАМЕТРЫ

БЫЛО

СТАЛО

Процесс
улучшения

Время ожидания
пациента в
очереди

17
Минут

6
Минут

В **2,8**
раза

Время
непосредственно
го контакта с
пациентом

7 из 12
минут

10 из
12
Минут

В **1,4**
раза

Среднее время
ожидания перед
прививочным
кабинетом

17
мин

10
мин

В **1,7**
раза



ДОРОГУ ОСИЛИТ ИДУЩИЙ...

