**Государственное бюджетное учреждение «Детская городская поликлиника № 11 Департамента здравоохранения города Москвы»**

**2017**

**Направления деятельности**

* Амбулаторный центр осуществляет первичную медико-санитарную помощь прикрепленным пациентам в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи
* Оказывает платные медицинские услуги
* Медицинские услуги выполняются в соответствии с лицензией №ЛО-77-01-010563 от 10.07.2015, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы, предоставленной бессрочно

**Общие направления деятельности**

* Медицинская деятельность в соответствии с лицензией
* Деятельность, связанная с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров в соответствии с лицензией
* Деятельность по мобилизационной подготовке, гражданской обороне и экстренной медицинской помощи в чрезвычайных ситуациях

**Осуществление медицинской помощи**

Доврачебная медицинская помощь по

лабораторной диагностике;

лабораторному делу;

лечебной физкультуре и спортивной медицине;

медицинской статистике;

медицинскому массажу;

организации сестринского дела;

рентгенологии;

сестринскому делу в педиатрии;

физиотерапии;

функциональной диагностике;

экспертизе временной нетрудоспособности;

**Первичная медико-санитарная   
помощь по**

аллергологии и иммунологии;

гастроэнтерологии;

детской кардиологии;

детской эндокринологии;

контролю качества медицинской помощи;

клинической лабораторной диагностике;

лечебной физкультуре и спортивной медицине;

неврологии;

нефрологии;

общественному здоровью и организации здравоохранения;

оториноларингологии;

офтальмологии;

педиатрии;

рентгенологии;

травматологии и ортопедии;

урологии;

физиотерапии;

функциональной диагностике;

хирургии;

ультразвуковой диагностике;

экспертизе временной нетрудоспособности

Специализированная медицинская   
помощь по

аллергологии и иммунологии;

гастроэнтерологии;

детской кардиологии;

детской урологии-андрологии;

детской хирургии;

детской эндокринологии;

контролю качества медицинской помощи;

лечебной физкультуре и спортивной медицине;

медицинским осмотрам (предварительным, периодическим);

неврологии;

нефрологии;

общественному здоровью и организации здравоохранения;

оториноларингологии;

офтальмологии;

педиатрии;

рентгенологии;

ультразвуковой диагностике;

функциональной диагностике;

экспертизе временной нетрудоспособности

**Сведения о кадрах 2017**

**Квалификационные категории специалистов учреждения**

В 2017 году прошли повышение квалификации специалисты с высшим образованием 27 человек, специалисты со средним образование – 43 человека

Укомплектованность кадрами

**Средняя заработная плата**

Работы по улучшению санитарно-технического состояния и обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия ГБУЗ «ДГП №11 ДЗМ» в 2017 году

**В филиале №2 ГБУЗ «ДГП № 11 ДЗМ» по адресу: ул. Печорская, д.10, корп.1 проведён текущий ремонт помещений:**

* Для организации «Центра здоровья» в кабинетах полностью заменены напольное и настенное покрытие, коммуникационные и инженерные системы.
* Выполнены работы по ремонту лестничного марша правого крыла с 1-го по 3-ий этаж (окрашивание стен и потолка)
* Отремонтирован «режимный» кабинет врача-оториноларинголога - в кабинете заменена настенная и напольная плитка
* На 1-ом этаже обустроен туалет для маломобильных групп населения

Текущий ремонт проведён в 4 квартале 2017 года из средств ОМС на сумму 3,1 млн. рублей.

**Проводимая 2 раза в году – апреле и октябре – перепись детского населения** позволила составить демографическую характеристику детского населения в 2017 году

**ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ ОСМОТРЫ**

Профилактическая работа

является одним из основных

направлений в работе поликлинике.

**В 2017 году проведено:**

46 784 профилактических осмотров,

32 499 периодических осмотров,

7 714 предварительных осмотров.

Впервые было выявлено заболеваний при проведении профилактических осмотров- 2030

**РОДОВОЙ СЕРТИФИКАТ**

В поликлинике проводится работа по выполнению стандарта диспансерного (профилактического) наблюдения детей 1 года жизни в рамках Национального Проекта «Родовой сертификат». Выполнение стандартов наблюдения за 2017 год составило 97,4% в 6 месяцев и 96,8% в 1 год

**Вакцинопрофилактика**

Выполнение плана

профилактических прививок

в рамках Национального

Календаря

профилактических прививок

по всем позициям

составляет

**Лекарственное обеспечение как мера соцподдержки (табл)**

**Обеспечение продуктами питания на молочно-раздаточных пунктах   
как мера соцподдержки (табл)**

**Реабилитация детей-инвалидов**

**Ожидание приема врачей специалистов (табл)**

Показатели работы кабинетов «Дежурный врач» и «Кабинета выдачи справок и направлений»

**Центр здоровья**

Организован в ГБУЗ «ДГП № 11 ДЗМ» в 2017 году

**Обследования, которые проводятся в Центре здоровья**

* Измерение роста, массы тела, окружности талии, определение индекса массы тела  
  *Выявление избыточной массы тела и ожирения*
* Измерение артериального давления  
  *Диагностика артериальной гипертонии*
* Определение уровня общего холестерина в крови экспресс-методом  
  *Диагностика нарушений жирового обмена*
* Определение уровня глюкозы в крови экспресс-методом  
  *Выявление сахарного диабета*
* Определение суммарного сердечно-сосудистого риска  
  *Оценивается суммарный риск развития сердечно-сосудистых осложнений в течение ближайших 10 лет*
* Определение концентрации монооксида углерода в выдыхаемом воздухе  
  *Позволяет оценить тяжесть курения и выявить факт пассивного курения*
* Спирометрия  
  *Оценка основных показателей дыхательной системы*
* Биоимпедансометрия  
  *Определение состава тела человека: соотношение воды, жировой и мышечной массы*
* Экспресс-оценка состояния сердца по ЭКГ сигналам от конечностей  
  *Проводится с помощью кардиовизора*
* Определение лодыжечно-плечевого индекса  
  *Выявление ранних признаков атеросклероза в сосудах нижних конечностей*
* Измерение внутриглазного давления и проверка остроты зрения  
  *Оба исследования проводятся на современном оборудовании, внутриглазное давление измеряется бесконтактным методом*
* Прием (осмотр) гигиениста стоматологического  
  *Оценка гигиены и диагностика болезней полости рта*
* Ряд других обследований

**ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПЕРЕМЕН в Московской поликлинике ГБУЗ "ДГП №11 ДЗМ"**

Выявление проблемных участков в работе , сплочение коллектива

Выявление неэффективных стратегий общения, особенно с категорией «трудный пациент»

Обучение техникам конструктивного общения и отработка навыков

Обучение способам выхода из конфликтных ситуаций

Выявление границ профессиональных полномочий, распределение ответственности

Профилактика профессионального выгорания

Доступность медицинской помощи

снижение сроков ожидания

Уменьшение времени, проведенного в поликлинике

Качество медицинских услуг

высокий уровень сервиса

**«СЛУЖБА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ»**

Работа с обращениями граждан

Составление и соблюдение плана проверочных мероприятий

Анализ причин недовольства пациентов

Подготовка плана устранения недостатков с учетом имеющихся ресурсов

Методическая помощь.

Тренинги для персонала

**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

В первую очередь необходимо повысить доверие пациентов к руководству учреждения для перенаправления потока обращений из вышестоящих организаций напрямую в ЛПУ

Увеличение количества жалоб в само учреждение является положительным моментом, позволяет более оперативно реагировать, устранять проблему.

**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

Основными причинами обращения является не качество медицинской помощи, не профессионализм сотрудников, а отношение персонала и организационные недостатки.

Длительный срок ожидания

Недостаток информации

Нежелание персонала

заняться проблемой пациента

Большое количество парамедицинских услуг (выписка бесплатных продуктов питания, выдача справок, листов нетрудоспособности)

**РАЗБОР ОБРАЩЕНИЙ**

Каждое обращение детально разбирается с обязательным привлечением заявителя, лиц, указанных в обращении и сотрудников «Службы внутреннего контроля»

Результаты разбора доводятся до сотрудников на врачебно-сестринских конференциях.

Благодарности посетителей также доводятся до всего коллектива

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА**

Для сокращения времени ожидания пациентом медицинской помощи пришлось пересмотреть структуру приема, проведен хронометраж работы педиатра

22% оформление справок и листов нетрудоспособности, выписка бесплатных продуктов питания

В зависимости от дней недели меняется структура первичного и повторного приема

В понедельник преобладает первичный, в пятницу- повторный. Количество вызовов «на дом» в понедельник на 30-43% выше чем в другие дни

**Стратегия - пациентоориентирование**

Пациент прощает даже некачественную услугу при высоком уровне сервиса

С ростом уровня сервиса растет производительность труда

Самый высокий процент текучести кадров в учреждениях, где сами сотрудники оценивают уровень сервиса как низкий

При хорошем сервисе улучшается трудовая дисциплина

Улучшается психологический климат в коллективе, хорошее настроение у пациентов и сотрудников способствует повышению качества работы и лояльности к учреждению