

"Московский стандарт
детской поликлиники":
результаты диагностики
и программа мероприятий





В рамках проекта по улучшению работы детских поликлиник города Москвы был разработан ряд мероприятий

- 1** Повышение комфорта при посещении поликлиники
- 2** Усиление получения обратной связи в поликлинике
- 3** Информирование пациентов о функционале кабинетов "Здоровое Детство", "Дежурный Врач"
- 4** Маршрутизация пациентов в поликлинике
- 5** Работа с расписанием и планирование отпусков
- 6** Повышение эффективности работы "Кабинета здорового ребенка"
- 7** Организация санитарно-просветительской работы с родителями (брошюры, плакаты)
- 8** Повышение качества обслуживания пациентов в поликлинике (вежливость персонала)



1. В поликлиниках предлагается внедрить мероприятия для повышения комфорта пребывания пациентов и их родителей

- Обеспечение чистоты в коридорах и санузлах
- Комфортные скамьи и пеленальные столики в коридорах



- Кулеры и вендинговые автоматы с горячими напитками
- Организация "дополнительного" комфорта для маленьких пациентов





1. Предлагается организовать комфортную зону для кормления ребёнка

В зоне для кормления вы сможете:

- ✓ Покормить малыша за ширмой и в удобном кресле
- ✓ Переодеть малыша
- ✓ Задать вопрос медсестре





2. Для упрощения предоставления обратной связи посетителями, необходимо увеличить число каналов для получения отзывов

Посетители могут оставить свой отзыв, комментарии или предложения по улучшению работы поликлиники наиболее удобным для них способом



1 Ящик для пожеланий и предложений



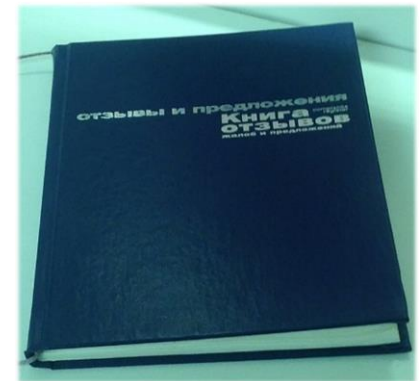
2 Горячая линия для обратной связи



3 Электронная почта для комментариев

Уважаемые пациенты!
В целях улучшения качества работы поликлиники Вы можете оставить свои пожелания и комментарии по адресу svyaz_DGP@mos.ru
Нам важно Ваше мнение.
Каждое обращение будет рассмотрено и на него будет дан ответ.

4 Книга отзывов и предложений





3. Предлагается провести ряд мероприятий для информирования родителей пациентов о функциях кабинета "Здоровое детство"

В поликлинике работает кабинет "Здоровое детство". Запишитесь на прием, если целью Вашего визита в поликлинику является



- ✓ Получение справки в детский сад (Ф-026/у), школу, справки о состоянии здоровья
- ✓ Выписка направлений
- ✓ Получение справки на путевки на санаторно-курортное лечение

В кабинете "Здоровое детство" Вы сможете получить

- Рецепт на молочную кухню
- Справку об отсутствии контактов или заболевания
- Направление на анализы
- Осмотр перед проведением вакцинации
- Заключение о состоянии здоровья ребенка
- Оформление документации для госпитализации и санаторно-курортных организаций



3. Предлагается провести ряд мероприятий для информирования родителей пациентов о функциях дежурного врача

В нашей поликлинике работает кабинет дежурного врача. Запишитесь на прием, если целью Вашего визита в поликлинику является

- ✔ Срочный прием по болезни (ОРВИ, простуда, температура и т.д.)



В кабинете дежурного врача Вы сможете

- Проконсультироваться у врача-педиатра в день обращения в случае заболевания ребенка
- Получить консультацию для детей льготных категорий
- Проконсультироваться в случае необходимости проведения коррекции лечения
- Попасть на прием в случае необходимости продления листа нетрудоспособности



4. Предлагается объединить регистратуру и справочное окно в единую стойку записи...

Ранее



Сейчас



...а также обеспечить сохранность карт, выведя картохранилище закрытое помещение





4. Предлагается организовать работу дежурного администратора для повышения удобства посетителей работы с инфоматом



Теперь у инфоматов поликлиники будет находиться дежурный администратор, который поможет Вам записаться к нужному специалисту



Также в обязанности дежурного администратора у инфомата будет входить:

- Приветствовать пациентов
- Консультировать пациентов
- Отвечать на вопросы
- Помогать при записи