

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 13 Г.УФА



Управление проектами
бережливого здравоохранения.
Опыт ГБУЗ РБ ГКБ №13 г. Уфа

Отдел управления качеством
медицинской помощи и
стратегического развития

Загидуллин А.А., к.м.н.
Валиев М.Ш., к.э.н.



профессионализм

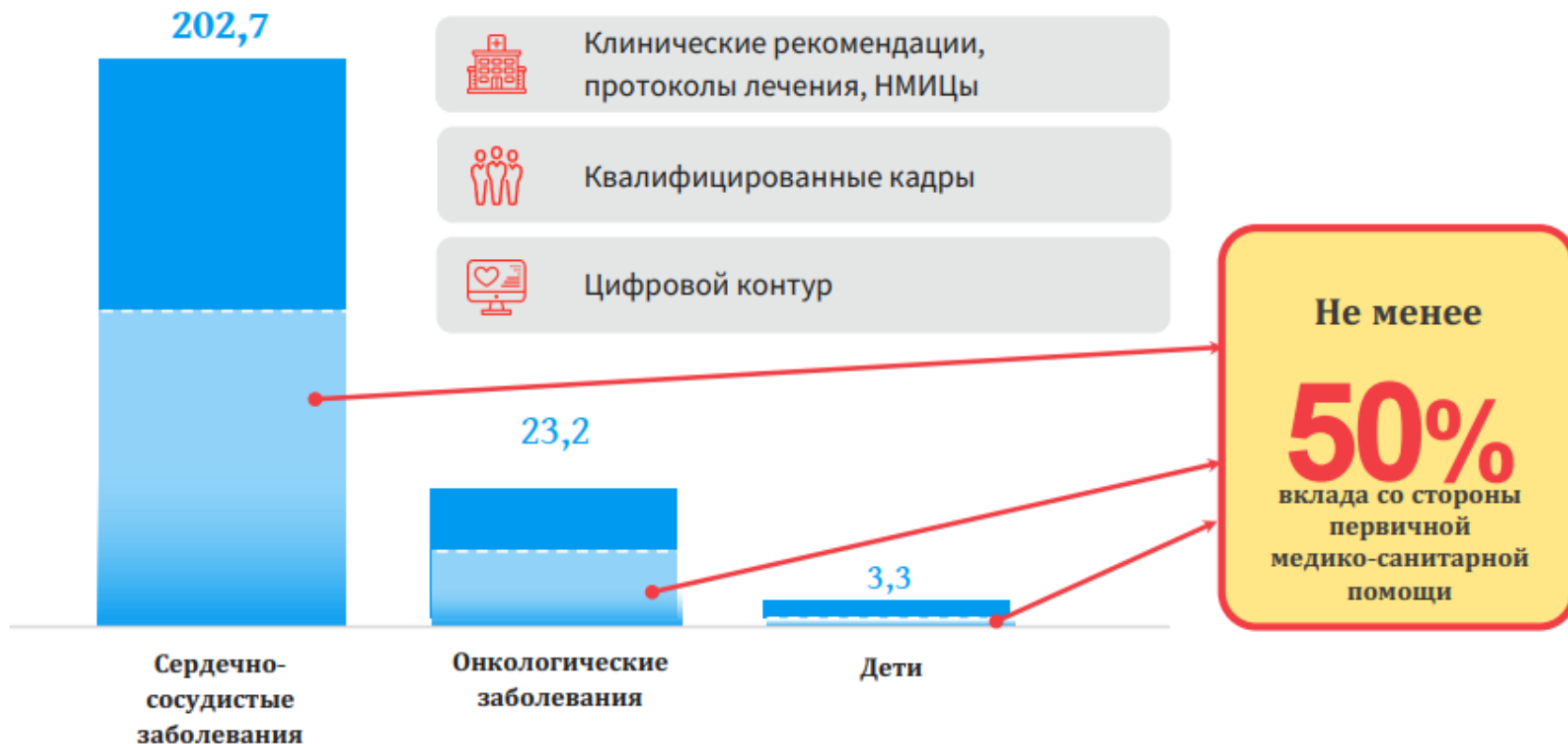
человечность

ответственность

- **В октябре 2016 года по инициативе** Управления по внутренней политике Администрации Президента РФ **стартовал пилотный проект** по совершенствованию системы оказания первичной медико-санитарной помощи **«Бережливая поликлиника»**
- Президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и приоритетным проектам **26.07.2017 утвержден паспорт приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»**
- По состоянию **на 31.12.2018 приоритетный проект** «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (далее – приоритетный проект) **реализуется в 52 субъектах РФ**, из них 19 субъектов РФ реализуют проект на инициативной основе.
- **С 2019 года приоритетный проект становится частью одного из восьми федеральных проектов НП «Здравоохранение» – «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи»**
- **Реализация федерального проекта запланирована на 2019 – 2024 годы включительно. В создании и тиражировании** «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» **будут участвовать 85 субъектов Российской Федерации, более 6,5 тыс. поликлиник** будут использовать бережливые технологии в своей деятельности.

Национальная цель — достижение средней продолжительности жизни свыше 80 лет (80+ к 2030 году)

Механизм — снижение предотвратимой смертности и сохранение дополнительно почти 230 тыс. жизней в 2024 году



«Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» – медицинская организация, ориентированная на:

- потребности пациента,
- бережное отношение к временному ресурсу как основной ценности за счет оптимальной логистики реализуемых процессов,
- организованная с учетом принципов эргономики и соблюдения объема рабочего пространства,
- создающая позитивный имидж медицинского работника,
- организация оказания медицинской помощи основана на внедрении принципов бережливого производств

Цель: повышение удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, эффективное использование ресурсов системы здравоохранения



ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА №13

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



И ВНЕДРЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИИ РОСЗДРАВНАДЗОРА



Сертификация по стандартам ISO 9001:2015 и
ГОСТ Р 56404-2015

Качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Федеральный Закон от 21.11.2011г. №323-ФЗ
"Об основах охраны здоровья граждан
в Российской Федерации"

Определения российского/международного стандарта ИСО:

- **Качество** – степень, с которой совокупность собственных характеристик **выполняет требования**
- **Требование** – это потребность или ожидание, которое **установлено**, обычно предполагается или является обязательным
- **Удовлетворенность потребителей** – это восприятие потребителями степени выполнения их **требований** (скрытых и явных).
- **СМК** – управленческая система, основанная на структурированном наборе элементов, которые реализуют все функции деятельности предприятия по достижению **качества**





МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Уполномоченные
по качеству



Стандарты МП
Клинические
рекомендации
СанПиН

Приказ 381
ФЗ-323

ВКК
и
БМД



Система
менеджмента
качества



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ КАЧЕСТВА»
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

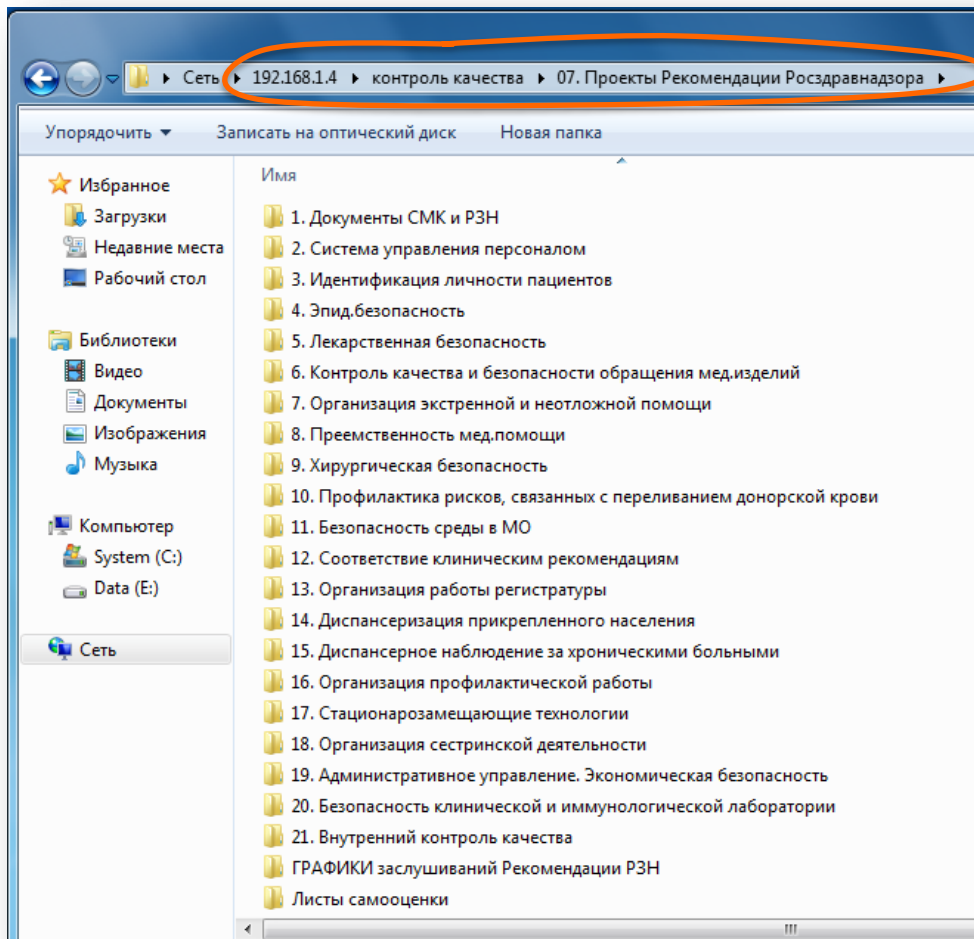
Стационар
Поликлиника
Медицинская лаборатория

Скоро



Рейтинг МО

*СОПы в ГКБ 13
классифицированы
по структуре разделов
Рекомендаций РЗН*



Постановка целей и задач по качеству
управления организацией



Система менеджмента качества:
ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Постановка целей и задач по качеству
медицинской деятельности



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ КАЧЕСТВА»
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



**Практические рекомендации
Росздравнадзора** по организации
внутреннего контроля качества и
безопасности медицинской деятельности

Улучшение процессов оказания
медицинской помощи



Новая модель МО/Бережливое
производство:
Методика Минздрава/Росатома

Планирование и контроль мероприятий
по достижению целей и задач



Управление проектами:
Методика Минздрава/Росатома



- Создание системы мониторинга показателей качества управления организацией
- Формирование плана мероприятий (дорожной карты) развития ГKB №13
- Проектирование всеми структурными подразделениями целей (результатов) в области качества в измеримых показателях и формирование отчетов за достижение целей за прошедший период
- Создание системы постоянных улучшений процессов и документов СМК в ГKB №13
- Утверждение системы внутренних аудитов деятельности подразделений ГKB №13
- Создание системы мотивации на основе лидерства - «Лидер качества» (Лучший аудитор, Лучший разработчик СОПов, Лучший врач, Лучший наставник и т.д.)
- Проведение ежегодного самообследования ГKB13 по показателям деятельности
- Изучение мнения заинтересованных лиц (сотрудников и пациентов), размещение результатов в открытом доступе
- **Прохождение сертификации по международному стандарту ISO 9001:2015, EFQM в 2019 году**
- **Прохождение сертификации Росздравнадзора в 2019 году**
- **Участие в Конкурсе на Премию Правительства в области качества Республики Башкортостан**
- Формирование комплексной программы развития ГKB13 на следующий период
- Анализ реализации стратегической программы развития за текущий период стратегического развития

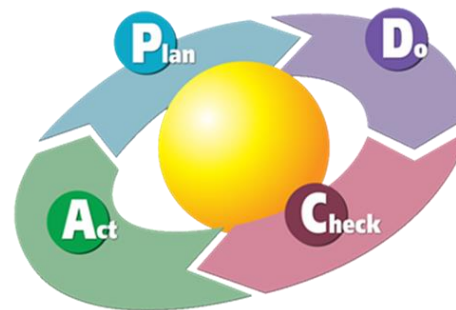
Принципы управления качеством:

- ориентация на потребителя
- лидерство
- взаимодействие людей
- процессный подход
- улучшение
- принятие решений, основанных на свидетельствах
- менеджмент взаимоотношений



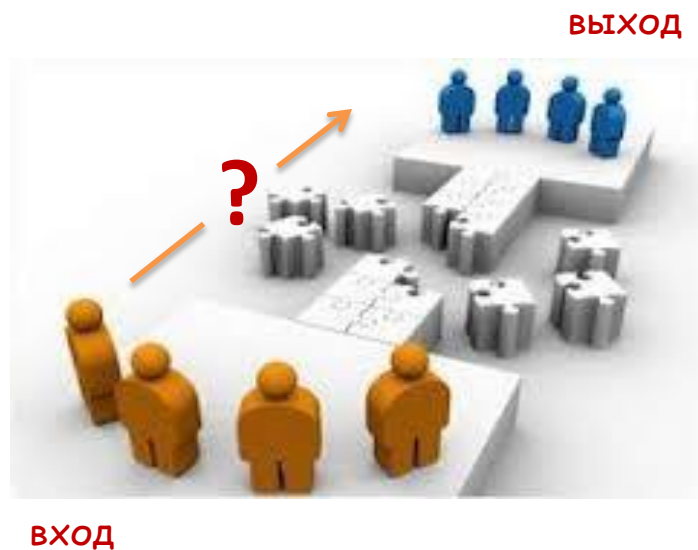
Процессный подход:

- План-Делай-Проверяй-Действуй (PDCA)
- Риск-ориентированное мышление



«Процесс – совокупность взаимосвязанных действий, преобразующих входы в приемлемые для последующего потребления выходы»

*Международный / российский стандарт
ISO / ГОСТ Р ИСО 9001-2015*



ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества.
Требования

ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Группа Т59

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Требования
Quality management systems. Requirements

ОКС 03.120.10
ОКСТУ 0025

Дата введения 2015-11-01

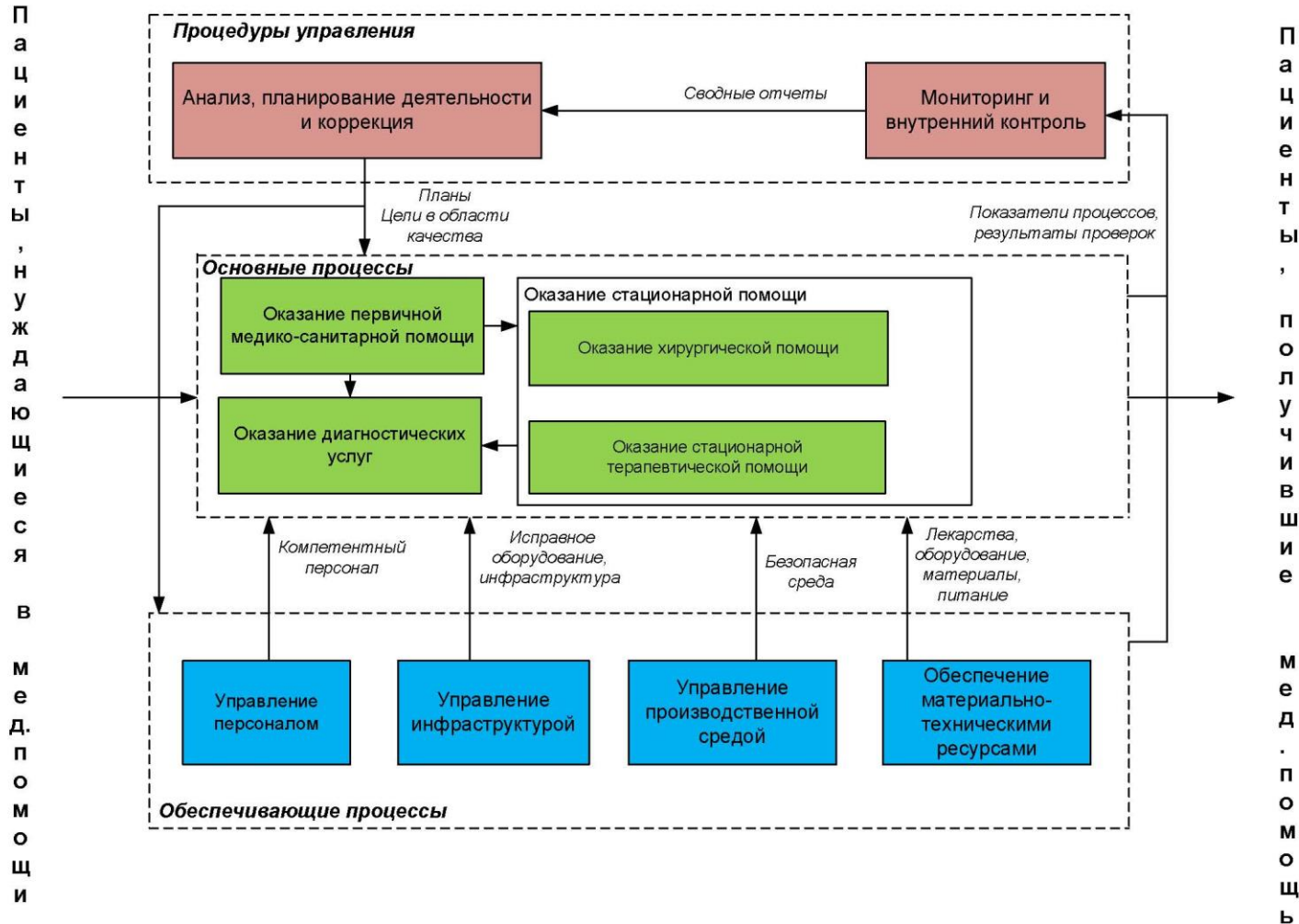
Зачем мне нужен процессный подход?

- Экономит время
- «Когда порядок – работать легче»
- Доверие пациентов, коллег, руководства
- Объективная оценка результатов работы
- Возможность управлять рисками
- Возможность совершенствоваться, улучшать свою работу



Реализация мер по обеспечению качества

- Утверждено более **380 СОПов**
- **Ежемесячно** по плану проводятся 10 внутренних аудитов (уже более 86)
- Проведено обучение и сертификация **44 аудитора**
- Регулярно (в т.ч. повторно) проводятся внутренние обучения персонала
- Руководство ожидает, что сотрудники будут **предлагать улучшения** и **обосновывать** предложения с помощью методов анализа, применяемых в бережливом производстве
- Система **наставничества** и адаптации персонала (более 80 специалистов)



БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ

ҺАУЛЫК ҺАҚЛАУ
МИНИСТРЛЫҒЫ

Тукай урамы, 23 йорт, Өфө калаһы, 450002

Тел. (347) 218-00-81, факс 218-00-62, e-mail: minzdrav@bashkortostan.ru



РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН

МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ул. Тукаева, д. 23, г. Уфа, 450002

Бойорок

« 30 » 01 2019й.

№ 149-Д

Приказ

« 30 » 01 2019г.

Об утверждении
перечня медицинских организаций, участвующих в создании и
тиражировании «Новой модели медицинской организации, оказывающей
первичную медико-санитарную помощь» на 2019 год

Во исполнение п.п. 3.3, п. 2 Плана мероприятий по реализации федерального проекта «Развитие первичной медико-санитарной помощи», п р и к а з ы в а ю :

2. Утвердить Перечень медицинских организаций, участвующих в создании и тиражировании «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на 2019 год (Приложение).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Башкортостан Д.Р. Еникееву.

ГКБ №13 в числе
33 медицинских организаций
Республики Башкортостан
участвует в 2019 году
в проекте создания и тиражирования
Новой модели МО, оказывающей
первичную медико-санитарную помощь

Проект реализуется под курацией
Управления делами Главы РБ
в рамках программы
«Бережливое правительство»
совместно с
Производственной Системой РОСАТОМ



- Критерии соответствия МО
 - Критерии оценки системы информирования в МО
 - Критерии оценки рабочего места 5С

21 Критерий "Новой модели поликлиники" от Минздрава РФ
Потоки пациентов
При проведении диспансеризации или профилактических медицинских осмотров поток посетителей пересекается не более 3 раз с потоками других пациентов
Поток платных пациентов пересекается не более 1 раза с потоком пациентов по ТПГГ
При оказании любой медицинской помощи пациенту приходится делать не более 1 действия, связанного с возвратом по потоку
Качество пространства
Наличие не менее 1 места комфортного ожидания на 200 посещений плановой мощности
Система навигации организована так, что поиск необходимой информации занимает не более 30 секунд
На каждом рабочем месте в поликлинике реализовано не менее 3 шагов по реализации системы 5С
Каждый элемент системы информирования расположен в месте приложения информации, обновляется по мере ее изменения и доступен для чтения , в том числе на башкирском языке
Управление запасами
Уровень запасов на складе не превышает четверти объема годовой закупки (категории запасов приведены в приложении 4)
Уровень запасов не превышает недельную норму расходования (для кабинетов врачебного приема, процедурных, перевязочных, кабинетов забора биоматериала). За исключением определенного перечня медикаментов, требующих специальных условий учета и хранения (категории запасов в соответствии с приложением 4)
Стандартизация процессов
Текущая деятельности на 100% соответствует разработанным стандартам улучшенных процессов
Не менее 50% от всех стандартов улучшенных процессов пересматриваются ежегодно
Не менее 50% от общего времени приема пациента врачом добавляет ценность
Колебания нагрузки между отдельными сотрудниками, осуществляющими прием в одном рабочем помещении составляет не более 30%

19 критериев по Элементам информации
Полная информация о медицинской организации (структура, система управления, место нахождения обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем)
Копия свидетельства государственной регистрации медицинской организации
Копия действующей лицензии с приложениями
Информация о вышестоящих и контролирующих организациях
Информация о противодействии коррупции
Информация о возможности ознакомления с нормативными правовыми актами в фронт-офисе
Информация о страховых медицинских организациях, осуществляющих деятельность на территории субъекта Российской Федерации
Информация о видах оказываемой медицинской помощи
Информация о порядке, об объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с ПГГ и ТПГГ
Информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных ТПГГ
Информация о маршрутизации пациентов в условиях конкретной поликлиники (медицинской организации)
Информация о правилах записи на первичный прием, консультации, обследования
Информация о внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством РФ (Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», Закон РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы», Закон РФ от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; Закон РФ «О внесении и дополнений в Закон РСФСР «О реабилитации жертв политических репрессий»)
Информация о сроках и порядке проводимой диспансеризации
Информация о проведении вакцинации
Информационные плакаты о здоровом образе жизни

Шаг 1. Сортировка	
Критерий	
Рабочее пространство (кабинет) в целом:	
1	нет неиспользуемой мебели;
2	вынесена неисправная мебель;
3	вся офисная техника (принтер, сканер и т.п.) исправна;
4	вся офисная техника (принтер, сканер и т.п.) используется;
5	нет лишних проводов;
6	отсутствуют лишние личные вещи (несезонные вещи, избыточное количество посуды);
7	на стенах кабинета нет избыточного размещения (картин, фото, сертификатов, свидетельств, благодарственных писем и т.п.);
8	поврежденные предметы отсутствуют.
Рабочий стол:	
1	предметы на рабочем столе исправны;
2	предметы на рабочем столе используются;
3	техника на рабочем столе исправна;
4	техника на рабочем столе используется;
5	все канцелярские принадлежности исправны;
6	все канцелярские принадлежности используются.
Шафы, тумбы:	
1	справочники, которые хранятся в кабинете, актуальны;
2	материалы для работы в кабинете (маски, перчатки, термометры, шпатель и пр.) не повреждены

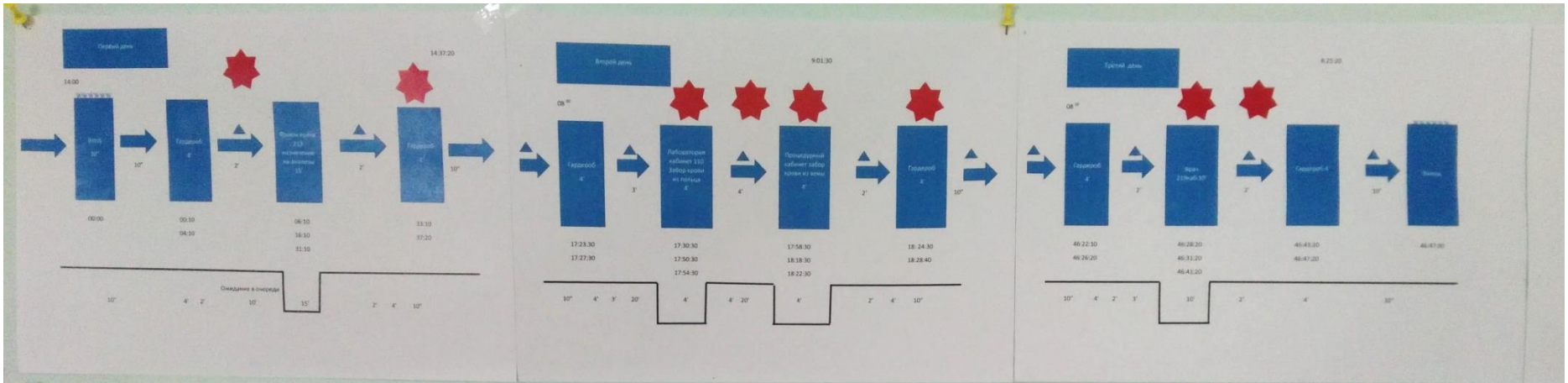
Проекты БЕРЕЖЛИВЫХ технологий

- Централизованная лаборатория: забор, транспортировка, исследование крови
- Разделение потоков пациентов, маршрутизация и визуализация
- Открытая регистратура
- Контакт-центр
- Обработка обращений пациентов
- Инсорсинг клининговых услуг
- Электронный документооборот
- Обратная связь пациентов и сотрудников
- Диспансеризация

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



ГКБ 13 Лист предложений

№	Наименование предложения	Дата написания	ФИО, номер тел. (необязательно)	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечание
1	Забор крови в одном процедурном кабинете (не дежуривалист)	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			
2	Доплата крови из одного кабинета	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			
3	Назначивать на дежуривание	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			
4	Работать с навигаторной программой	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			
5	Назначение на анализ в другом кабинете	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			
6	Важность результатов анализа	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			
7	Назначение на анализ	03.06.19	Е.А. Елхова	☐			

- ☐ Работа не начата
- ☐ Работа запланирована
- ☐ Работа выполняется
- ☐ Работа выполнена
- Работа стандартизирована

Лист предложений - предложения сотрудников по улучшению работы поликлиники (кабинетов), по снижению потерь, повышению качества и т.д.). Лист предложений заполняется по желанию сотрудников, в столбцы "Наименование предложения" формулируется описание предложения, в столбцы "Дата написания" указывается дата предложения, столбцы "ФИО, номер телефона" является обязательными. Столбцы "Статус", "ФИО исполнителя", "Дата решения" и "Примечание" заполняются исполнителями предложения. Сотрудник, подавший наиболее эффективное предложение, ожидает поощрения.

Работа с потерями забор крови из вены в процедурном кабинете

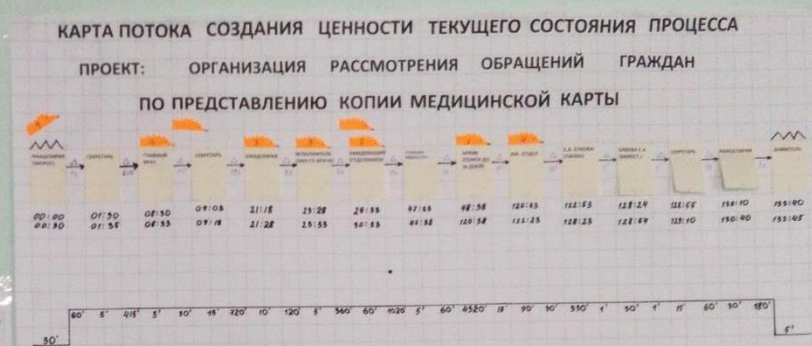
Было

Было

Миссия ГБУЗ РБ ГKB № 13 г. Уфа
 более полвека мы заботимся о
 Вашем здоровье, окружая вниманием
 и добротой, опираясь на
 профессионализм наших
 специалистов, для продления и
 улучшения качества жизни на
 условиях активного участия Вас и
 Ваших близких.

КАРТА ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

ПРОЕКТ: ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
 ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ КОПИИ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ



$BC = 479400''$
 $BCЦ = 2100''$
 $BP = 477300$

$K_{эф.} = \frac{BCЦ}{BC} \cdot 100\% = \frac{2100}{479400} \cdot 100\% = 0,4\%$

Лист проблем


№	Проблема	Причина	Мероприятия	Сроки	Исполнитель	Статус
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

Лист предложений

№	Предложение	Причина	Мероприятия	Сроки	Исполнитель	Статус
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

КАРТА ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

ПРОЕКТ: ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
 ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ КОПИИ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ



$BC = 221100''$
 $BCЦ = 2100''$
 $BP = 219000$

$K_{эф.} = \frac{BCЦ}{BC} \cdot 100\% = \frac{2100}{221100} \cdot 100\% = 0,9\%$

21

Отделение медицинской профилактики (Зав.отд. Решетникова Е.Е.)

Проект: Прохождение 1 этапа диспансеризации
женщин в возрасте от 40 лет

Показатель	БЫЛО	СТАЛО
Время первичного осмотра пациента, оформление документации	23 мин	10 мин
Время нахождения в смотровом кабинете	25 мин	15 мин
Время забора крови	15 мин	8 мин
Время ожидания прохождения маммографии	2 дня	1 день

Проект: Оптимизация рабочего пространства по системе 5С
в кабинете первичного приема отделения профилактики

ПАЦИЕНТ				МЕДСЕСТРА			
БЫЛО		СТАЛО		БЫЛО		СТАЛО	
действия	шаги	действия	шаги	действия	шаги	действия	шаги
8	254	5	11	16	295	6	10

ПАЦИЕНТ экономит:	
действий	3
шагов	243
секунд	182
минут	3
эффективнее на 96%	

ЭКОНОМИЯ
за
1
приём
пациента

МЕДСЕСТРА экономит:	
действий	10
шагов	285
секунд	203
минут	3,5
эффективнее на 97%	

**Сравнение затрат
на уборку 1 кв.м помещений
(палаты и кабинеты)**

	как БЫЛО ведерная технология с ветошью	как СТАЛО безведерная технология с МОП	Ед.изм. на 1 кв.м площади уборки	Экономия, %	Экономия, раз
УБОРКА палат и кабинетов					
Общие затраты	13	4	копеек	68%	3,2
Затраты на дез.средства	12	4	копеек	65%	2,9
Расход воды	500	11	мл	98%	43,7
СТИРКА ветоши и МОП					
Общие затраты	11	5	копеек	56%	2,3
Затраты на моющие средства	11	4	копеек	63%	2,7
Расход воды	150	27	мл	82%	5,6
ИТОГО					
Общие затраты	24	9	копеек	62%	2,7
Затраты на моющие и дез. средства	22	8	копеек	64%	2,8
Расход воды	650	38	мл	94%	17,1

Планируемые улучшения

Цели улучшения	Текущий показатель	Целевой показатель	Дата внедрения улучшения	ответственность
Улучшить логистику анализов от забора крови до амбулаторной карты	- <u>ожидание результатов лабораторного исследования до 48ч.</u>	- <u>ожидание результатов лабораторного исследования до 8 ч.</u>	15.07.19	Е.А. Елхова
Установить <u>штрихкодеры</u> на рабочем месте процедурного кабинета	0	17	14.06.19	С.В. <u>Фроловичев</u>
Разделение функций лаборанта и медицинской сестры	- лаборант производит забор <u>капиллярной крови</u> из пальца на первом этаже; - регистрирует пациентов в <u>лабораторный журнал</u> .	- зонирование рабочего места <u>оператора</u> ; - <u>штрихкод</u> печатается в пункте забора на термопринтере и наклеивается на пробирки непосредственно перед забором	16.06.19	С.А. Музюкова
Автоматизировать рабочие места <u>медсестер кабинетов забора крови</u>	- одна медсестра производит забор крови из вены; - вторая регистрирует пациентов в журнал.	- зонирование рабочих мест процедурных медсестер; - три медсестры проводят забор крови.	16.06.19	С.А. Музюкова
Внедрения <u>предварительной</u> электронной записи (уменьшить очереди в процедурный кабинет)	- «живые» очереди в лабораторию; - время ожидания 20'	- пациент приходит по записи на определенное время; - время ожидания 2'	16.06.19	Е.А. Елхова



Лабораторное оборудование подключить к медицинской информационной системе РМИАС (сократить бумажную работу)	- врач делает назначения в бумажном виде и на каждое исследование	- врач делает назначение через РМИАС	10.06.19	Е.А. Елхова
Уменьшить количество итераций при выполнении исследований	биоматериал поступает в лабораторию : 1. сортировка 2. центрифугирование 3. перенос биоматериала в кюветы анализатора 4. заявка в анализатор 5. выполнение исследований 6. распечатка 7. перенос результатов в лабораторные журналы	биоматериал поступает в лабораторию : 1. сортировка 2. центрифугирование 3. выполнение исследований 4. распечатка 5. результаты отправляем в электронном виде врачу	16.06.19	С.А. Музюкова
Устранить дублирование	-результаты анализов в бумажном варианте часто теряются, что приводит к повторному назначению исследований; - отвлекают сотрудников лаборатории на поиски результатов.	- результаты исследований поступают к врачу в электронном виде, в день сдачи крови; - результаты исследований хранятся в системе РМИАС	16.06.19	С.А. Музюкова



Результаты самооценки после внедрения 5С на рабочих местах

	1С	2С	3С	4С	5С	Показатель	Показатель, %
<i>Отчет в Минздрав по Новой модели МО:</i>							
<i>Кол-во и % всех РМ, кот. соответствуют</i>						258	21%
<i>Кол-во и % всех РМ, кот. соответствуют</i>						36	3%
Всего РМ (данные сп. Охраны труда на						1203	100%
Всего оцененных РМ						434	36%
Кол-во оцененных РМ, кот. соответствуют	434	341	258	216	36		
Кол-во и % оцененных РМ, кот. соответствуют	100%	79%	59%	50%	8%		
Кол-во и % всех РМ, кот. соответствуют	36%	28%	21%	18%	3%		
Кол-во исправленных оценок (ошибки в подсчете баллов и по результатам выборочного аудита)						329	76%

Лист проблем

№	Наименование проблемы	Дата написания	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечание
			⊕			
			⊕			
			⊕			
			⊕			
			⊕			
			⊕			
			⊕			

⊕ Работа не начата
 ⊕ Работа запланирована
 ⊕ Работа выполняется
 ● Работа выполнена
 ● Работа стандартизирована

Лист проблем заполняется по желанию посетителя: в столбце "Наименование проблемы" формулируется описание проблемы, в столбце "Дата написания" указывается дата указанной проблемы. Столбцы "Статус", "ФИО исполнителя", "Дата решения" и "Примечание" заполняются исполнителями.

Лист предложений

№	Наименование предложения	Дата написания	ФИО, номер тел. (необязательно)	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечание
				⊕			
				⊕			
				⊕			
				⊕			
				⊕			
				⊕			
				⊕			

⊕ Работа не начата
 ⊕ Работа запланирована
 ⊕ Работа выполняется
 ● Работа выполнена
 ● Работа стандартизирована

Лист предложений - предложения посетителей по улучшению работы медицинской организации. Лист предложений заполняется по желанию посетителя: в столбце "Наименование предложения" формулируется описание предложения, в столбце "Дата написания" указывается дата предложения. Столбец "ФИО, номер тел." является необязательным. Столбцы "Статус", "ФИО исполнителя", "Дата решения" и "Примечание" заполняются исполнителями предложения.

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



450112, г. Уфа,
ул. Нежинская, 28

ГКБ №13

больше, чем медицина

Мы в социальных сетях



vk.com/gkb13_ufa



instagram.com/gkb13.ufa



facebook.com/gkb13.ufa



ok.ru/group/54621139238994



Единый Контакт-центр



8 (347) 216-13-13



www.gkb13-ufa.ru



ufa.gkb13@doctorrb.ru