|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Бюджетное учреждение здравоохранения  Удмуртской Республики  **«Городская поликлиника № 2**  **Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»** |  | **«Удмурт Элькунысь тазалыкез утёнъя министерстволэн 2-ти номеро кар эмъяськонниез»**  **Удмурт Элькунысь тазалыкез утёнъя коньдэтэн возиськись ужъюрт** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

426038, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ракетная, 32а, тел./факс 51-51-68, 66-38-20

**ПРИКАЗ**

19.03.2018г. \_47/2-од

С целью создания условий для повышения доступности и качества предоставления медицинских услуг:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.1 Утвердить Политику в области системы менеджмента бережливого производства

1.2 Шинкарецкой Е.А., секретарю ознакомить сотрудников поликлиники под роспись

1.3 Ишниязовой А.Р., заместителю главного врача по лечебной работе разместить информацию о «Политике в области системы менеджмента бережливого производства в доступных для пациентов и сотрудников местах (в помещениях подразделений поликлиники, на официальном сайте поликлиники, в интернет – системе «Контакт».

Главный врач Н.Е. Капачинская



**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

(утверждена приказом главного врача №47/2-од от 19.03.2018г.)

**НАША МИССИЯ**

Развиваясь и совершенствуясь, мы создаем условия для повышения доступности и качества предоставления медицинских услуг для наших пациентов.

БУЗ УР «Городская поликлиника №2 МЗ УР» осознавая свою ответственность и оценивая степень влияния своей деятельности на здоровье и качество жизни населения города Ижевска, принимает на себя обязательства по реализации следующей **ПОЛИТИКИ** в области системы менеджмента бережливого производства:

**1. Непрерывное повышение качества, оказываемых населению медицинских услуг:**

- постоянно меняться к лучшему, повышая квалификацию сотрудников и внедряя новые технологии

- предоставление медицинских услуг качественно и точно в срок

- выстраивание отношений с пациентами, заинтересованными сторонами на принципе «думай как заказчик»

-непрерывный и открытый обмен опытом между службами, подразделениями

**2. Достижение безупречной репутации и высокого доверия пациентов:**

- неукоснительное соблюдение прав и гарантия безопасности пациентов при получении медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации

- поддержание высокого уровня качества оказания медицинских услуг

-соблюдение этических норм, принципов комплаентности по отношению к пациентам в деятельности организации

- создание атмосферы взаимоуважения, быстрое реагирование на обратную связь

- создание комфортных условий пребывания пациентов в поликлиники

**3.Создание эффективного корпоративного менеджмента**

-выстраивание отношений персонала в медицинской организации и на принципах партнерства, доверия, безусловного выполнения взятых на себя обязательств

-создание механизма вовлечения персонала в процесс постоянных и непрерывных улучшений с целью реализации Миссии

**-** рациональное использование временных, человеческих, финансовых ресурсов

- формирование и распространение культуры лидерства и взаимной поддержки

- признание усилий и достижений персонала, мотивация к участию в деятельности по улучшению и внедрению инноваций во все аспекты деятельности поликлиники, к улучшению ее имиджа и повышения репутации

**Обязательства руководства поликлиники:**

- демонстрировать личным примером участие в улучшении ситуаций на рабочих местах, высокие стандарты командной работы и культуры постоянного обучения.

- создавать персоналу условия, обеспечивающие позитивные изменения.

- обучать весь вновь принятый персонал работе в соответствии с принципами системы менеджмента бережливого производства

- поддерживать и стимулировать сотрудников, стремящихся к самореализации, профессиональному и карьерному росту.

-обеспечивать справедливую систему оценки и мотивации персонала к достижению индивидуальных целей.

-беречь каждого сотрудника, вносящего вклад в совершенствование и развитие компании, предлагать ему дело, позволяющее реализовывать свои возможности и получать соответствующее вознаграждение

- проводить улучшения, опираясь на поддержку профессионального союза.



**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

(утверждена приказом главного врача №47/2-од от 19.03.2018г.)

**НАШИ ЦЕЛИ**

|  |
| --- |
| **S - БЕЗОПАСНОСТЬ** |
| Снизить до «0» количество аварийных ситуаций при оказании медицинской помощи |
| Снизить до «0» количество производственных травм сотрудников |
| Снизить до «0» количество несчастных случаев при посещении пациентами МО |
| Снизить до «0» количество выявленных нарушений условий хранения ЛС и МИ |
| Снизить до «0» количество выявленных нарушений сроков реализации ЛИ и МИ |
| **Q- КАЧЕСТВО** |
| Повысить уровень удовлетворенности пациентов до 95 % |
| Снизить количество жалоб пациентов на 30 % |
| Соответствие текущей деятельности разработанным стандартам 100% |
| **D - ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА** |
| 100% выполнение государственного задания по посещениям |
| 100% выполнение плана по всеобщей диспансеризации |
| Время ожидания в очереди в регистратуру – не более 4 минуты |
| Время ожидания у кабинета врача терапевта на плановый прием не более 15 мин |
| Время прохождения 1 этапа диспансеризации – 2,5 часа |
| Среднее количество посещений пациента в процессе диспансеризации и при прохождении профилактический осмотров– не более 3 посещений |
| Сроки ожидания на диагностические исследования – не более 14 дней |
| Сроки ожидания к узким специалиста – не более 7 дней |
| Время дозвона до контакт – центра – не более 2 минут |
| Доля пациентов, принятых не по предварительной записи или не по установленному времени у врача-терапевта менее 10% |
| Обеспечение удаленной записи на прием не менее 50 % (доля произведенных записей без посещения поликлиники) |
| Колебание в загрузке персонала по часам, рабочим дням и месяцам составляет не более 30% |
| **С - ЗАТРАТЫ** |
| Снизить затраты на закупку ЛС и МИ на 15 % |
| Снизить количество и суммы штрафов на 5 % ежегодно |
| **М- КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА** |
| Повысить удовлетворенность сотрудников до 97% |
| Доля рабочих мест, обустроенных по системе 5С от 40 до 60 баллов, не менее 70 % рабочего пространства, с ежегодным увеличением на 10%. |
| Доля реализованных улучшений на единицу персонала не менее 30% с увеличением на 5 % ежегодно |
| Не менее 1 проекта по улучшению в год у каждого руководителя МО и его заместителей |
|  |