

**проект**  
**«Оптимизация приема врача –  
инфекциониста кабинета  
детского приема БУЗ УР «УРЦ  
СПИД и ИЗ».**

**Руководитель проекта:**

**Рябцева Наталья Сергеевна, заведующая  
консультативной поликлиникой БУЗ УР  
«УРЦ СПИД и ИЗ»**

# Паспорт проекта

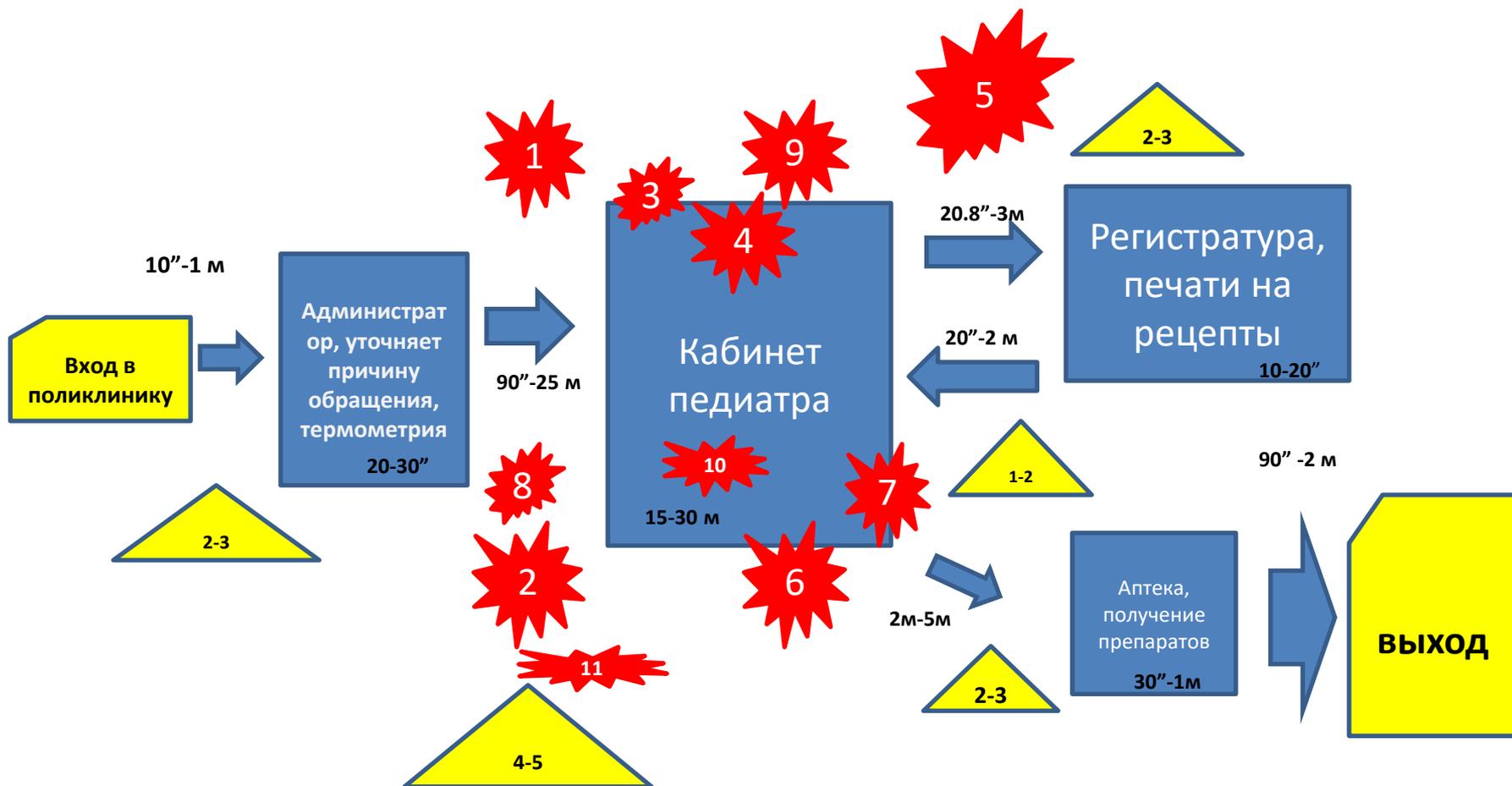
## «Оптимизация приема врача – инфекциониста кабинета детского приема БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ».

<p>Утверждаю:          Заместитель главного врача по лечебной работе          _____ Курина Н.В.</p>										
<p style="text-align: center;"><b>Блок 1</b> Вовлеченные лица и рамки проекта</p> <p><b>Заказчик проекта:</b> Курина Надежда Васильевна, заместитель главного врача  <b>Процесс:</b> прием врача-инфекциониста кабинета детского приема детей до 18 лет.</p> <p><b>Границы процесса:</b> начало-вход пациента в холл поликлиники, окончание-окончание приема врача кабинета детского приема</p> <p><b>Руководитель проекта:</b> Рябцева Наталья Сергеевна, заведующая консультативной поликлиникой</p> <p><b>Состав рабочей группы:</b>  <b>Врачи-инфекционист</b> Чайникова Е.И.          старшая медсестра поликлиники Политова Н.В.          медсестра кабинета детского приема Сазонова Е.В.          зам главного врача АХЧ Ананьев Д.Г. техник АСУ Фадхулина С.Н.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Блок 2. Обоснование выбора:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Длительное время ожидания приема у кабинета, в связи с отсутствием записи на прием к врачу, приводит к неудовлетворенности пациентов организацией лечебно-диагностического процесса и формированию конфликтных ситуаций</li> <li>2. Неравномерная нагрузка на врача и медсестру, осуществляющих амбулаторный прием.</li> <li>3. Отсутствие удобной эргономики рабочего места врача и медицинской сестры осложняют процесс оптимизации работы с пациентом.</li> </ol>									
<p style="text-align: center;"><b>Блок 3. Цель и плановый эффект:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Наименование цели</th> <th style="width: 20%;">Текущий показатель</th> <th style="width: 20%;">Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Время ожидания в очереди</td> <td style="text-align: center;">25 мин</td> <td style="text-align: center;">10 мин</td> </tr> <tr> <td>Время работы непосредственно врача с пациентом</td> <td style="text-align: center;">40%</td> <td style="text-align: center;">60%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Эффекты:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие очередей к кабинету по оказанию медицинской помощи детям за счет введения записи на прием к врачу и оптимизации рабочего процесса.</li> <li>2. Увеличение работы врача непосредственно с пациентами за счет улучшения эргономики рабочего места.</li> <li>3. Повышение удовлетворенности оказания медицинской помощи пациентами.</li> <li>4. Повышение доступности медицинской помощи пациентам.</li> </ol>	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Время ожидания в очереди	25 мин	10 мин	Время работы непосредственно врача с пациентом	40%	60%	<p style="text-align: center;"><b>Блок 4. Ключевые события проекта:</b></p> <p><b>Ключевые события и сроки</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Формирование паспорта проекта 24.09.2021г.</b></li> <li>2. <b>Открытие и подготовка проекта 24.09.2021-08.10.21</b></li> <li>3. <b>Диагностика и целевое состояние 08.10.21-12.11.21</b></li> <li>4. <b>Внедрение улучшений 12.11.21-24.12.21</b></li> <li>5. <b>Анализ и исправление ошибок 24.12.21-14.02.22</b></li> <li>6. <b>Закрепление результатов и закрытие проекта 14.02.2022г.-01.08.2022</b></li> </ol>
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель								
Время ожидания в очереди	25 мин	10 мин								
Время работы непосредственно врача с пациентом	40%	60%								

# Команда проекта

№	ФИО	Фото	Должность	Ответственный за этап участия
1	Рябцева Наталья Сергеевна		Руководитель проекта, заведующая консультативной поликлиникой	Планирование мероприятий. Экспертная оценка этапов проекта. Координация процессов проекта. Контроль за ведением проекта. Организация мероприятий по анализу причин, недостатков текущего состояния, разработке алгоритмов, СОПов, стандартов работы с пациентами. Анализ результатов проекта.
2	Чайникова Екатерина Ильинична		Врач инфекционист кабинета детского приема	Проведение анализа текущей ситуации, причин. Организация хронометража. Анализ результатов проекта. Организация мероприятий по анализу причин, недостатков текущего состояния, разработке алгоритмов, СОПов, стандартов работы с пациентами. Анализ статистических показателей «Д»-наблюдения.
3	Политова Наталья Владимировна		Старшая мед.сестра консультативной поликлиники	Анализ текущей ситуации. Картирование процесса текущего, идеального и целевого. Проведение хронометража. Разработка алгоритмов, СОПов, стандартов работы с пациентами.
4	Сазонова Елена Валерьевна		Медицинская сестра кабинета детского приема	Анализ текущей ситуации. Картирование процесса текущего, идеального и целевого. Проведение хронометража. Фотофиксация. Разработка алгоритмов, использование системы 5 С.
5	Фадзулина Светлана Николаевна		Техник АСУ	Картирование процесса. Фотофиксация. Анализ текущей ситуации. Разработка и запуск записи на прием к врачу.
	Ананьев Дмитрий Геннадьевич		Начальник АХЧ	Реализация формирования эргономики кабинета (мебель), зоны комфортного ожидания, детского уголка и установки кулера.

# Текущее состояние процесса «Прием детей врачом инфекционистом»



Время протекания процесса- мин-21 мин 50,8" макс 69 мин 50"

# Текущее состояние процесса «Прием детей врачом инфекционистом»



7

**Продолжительность приема 15-30 мин**

# Рабочее место.

## Фотофиксация в начале проекта.



Организация  
хранения  
необходимых  
вещей



# Зона ожидания у кабинета приема детей

Фотофиксация в начале проекта.



# Список проблем:



1. Длительное ожидание пациента в очереди в кабинет. **1**
2. Отвлечение врача или медсестры пациентами из коридора на «только спросить» **2**
3. Неравномерная загрузка врача и медсестры. **3**
4. Потери времени на ксерокопирование выписок, анализов и бланков врачебных заключений других специалистов **4**
5. Потери времени на возврат пациента из регистратуры с печатями на рецепты для разделения льготных рецептов в карту пациента и в аптеку. **5**
6. Поиск карты пациента в присутствии пациента, что увеличивает время приема. **6**
7. Организация хранения необходимых вещей, с помощью которой быстро и просто их найти. **7**
8. Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с водой. **8**
9. Отсутствует стандартная операционная карта (СОК) **9**
10. Длительный прием у врача **10**
11. Отсутствие записи на прием к врачу **11**

# Пирамида проблем



# Диаграмма Исикава

## Процесс «Детский прием врача-инфекциониста»



## Выявление проблем и работа с ними. Метод 5 W 1 H.

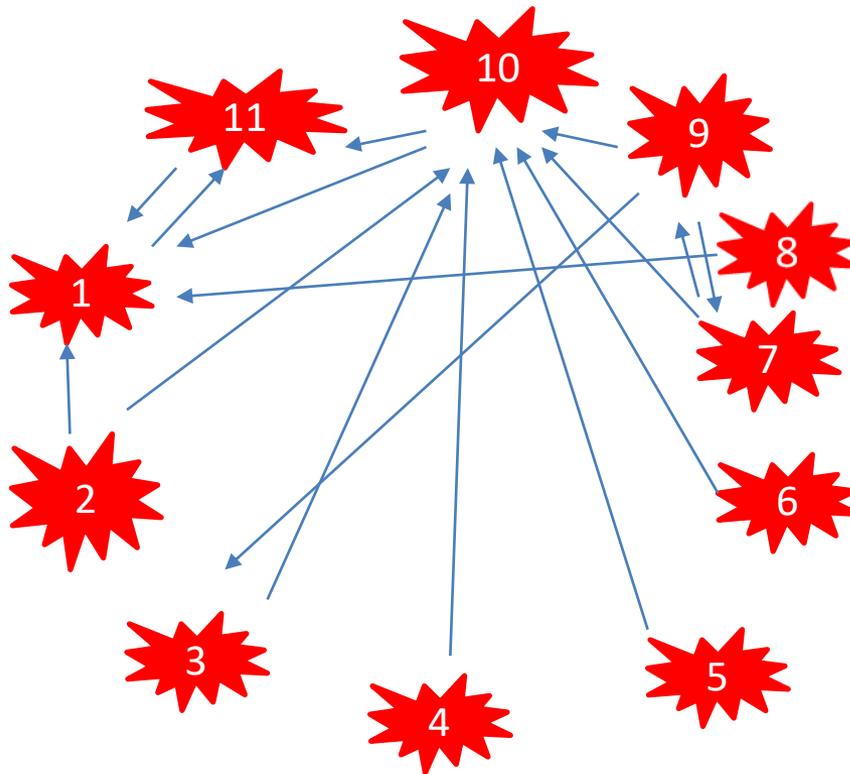
Вопрос	Перевод	Комментарий
Who?	Кто?	<b>Кто столкнулся с проблемой?</b> Лечебное учреждение БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»
What?	Что?	<b>В чем заключается проблема?</b> Длительное время ожидания пациентов
When?	Когда?	<b>Когда проблема имеет место быть?</b> В первой половине дня с 8 до 10 часов.
Where?	Где?	<b>Где обнаружена проблема?</b> Перед кабинетом детского приема
Why?	Почему?	<b>Почему это является проблемой?</b> Некомфортное ожидание, риск конфликтных ситуаций в очереди
How?	Как?	<b>При каких обстоятельствах возникла проблема?</b> Все пациенты пришли к одному времени

# 5 почему?



# Граф связей

Позволяет выявить, устранение какой причины поможет решить сразу несколько других



Длительное ожидание пациента в очереди в кабинет.



Отвлечение врача или медсестры пациентами из коридора на «только спросить».



Неравномерная загрузка врача и медсестры



Потери времени на ксерокопирование выписок, анализов и бланков врачебных заключений других специалистов



Потери времени на возврат пациента из регистратуры с печатями на рецепты для разделения льготных рецептов в карту пациента и в аптеку.



Поиск карты пациента в присутствии пациента, что увеличивает время приема



Организация хранения необходимых вещей, с помощью которой быстро и просто их найти



Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с водой



Отсутствует стандартная операционная карта(СОК)



Длительный прием у врача



Отсутствие записи на прием к врачу

## Перечень первопричин:

- 1 Отсутствие записи на прием
- 2 Нет стандартизации действий Врача и медсестры на приеме, Нет организации рабочего пространства

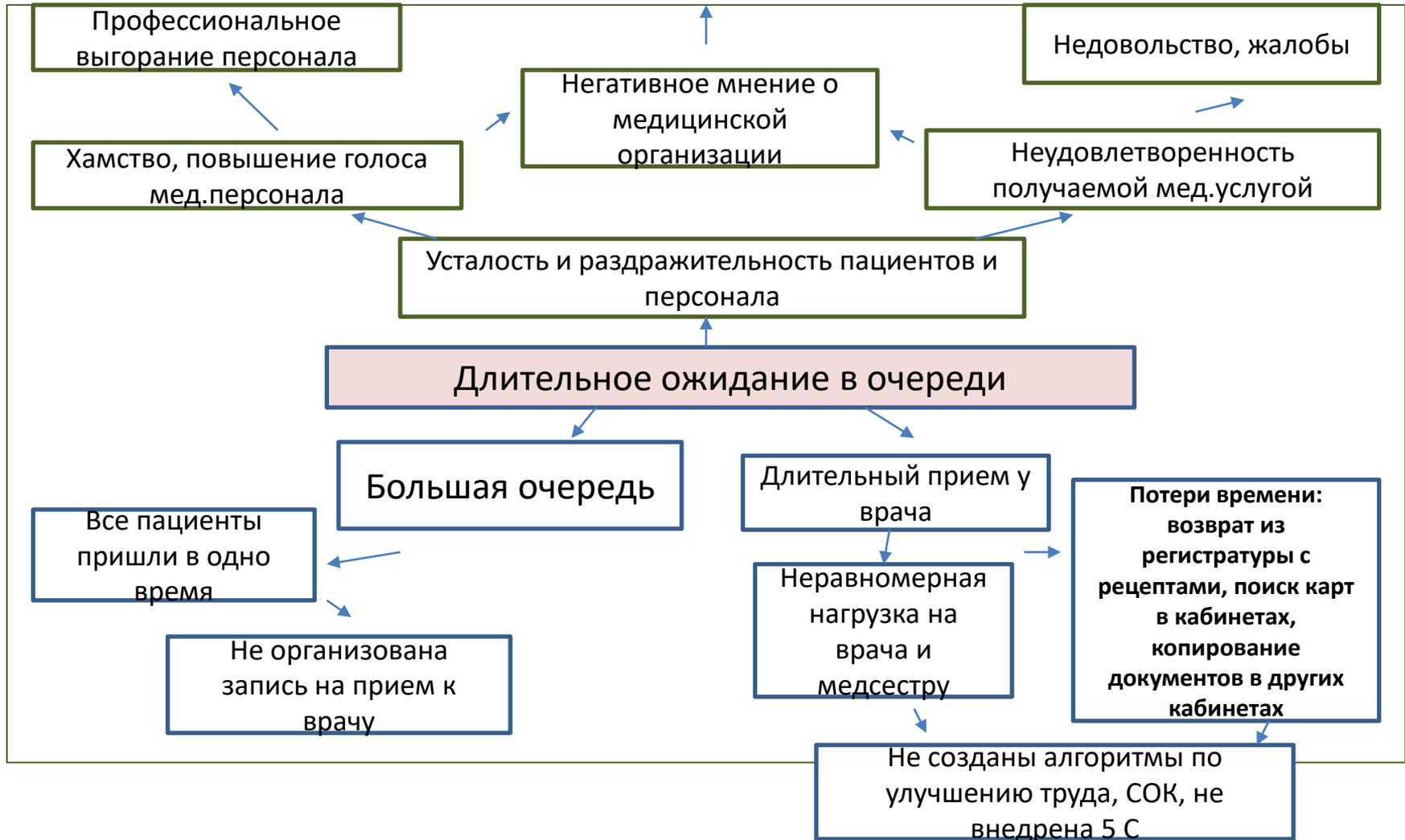
# Диаграмма Паретто



# Песочные часы



Отсутствие желания у пациента посещать медицинскую организацию



# Список проблем и предлагаемые решения

№	проблема	решение	Ожидаемый результат
1	Очередь в кабинет	Организовать запись на прием к врачу, выделить часы приема повторных пациентов.	Сокращение времени ожидания до 10 мин
2	Отвлечение медсестры и врача «только спросить»	Расширить функции администратора на фильтре, уточнять цель визита, обучать записи на прием к врачу	Оптимизация работы
3	Неравномерная нагрузка врача и медсестры	Передать функции выписки рецептов, ведение федерального регистра и возможность записи в электронной амбулаторной карте медсестре. Врач проверяет и сохраняет записи.	Выравнивание нагрузки врача и медсестры высвобождает у врача 60 % рабочего времени на контакт с пациентом

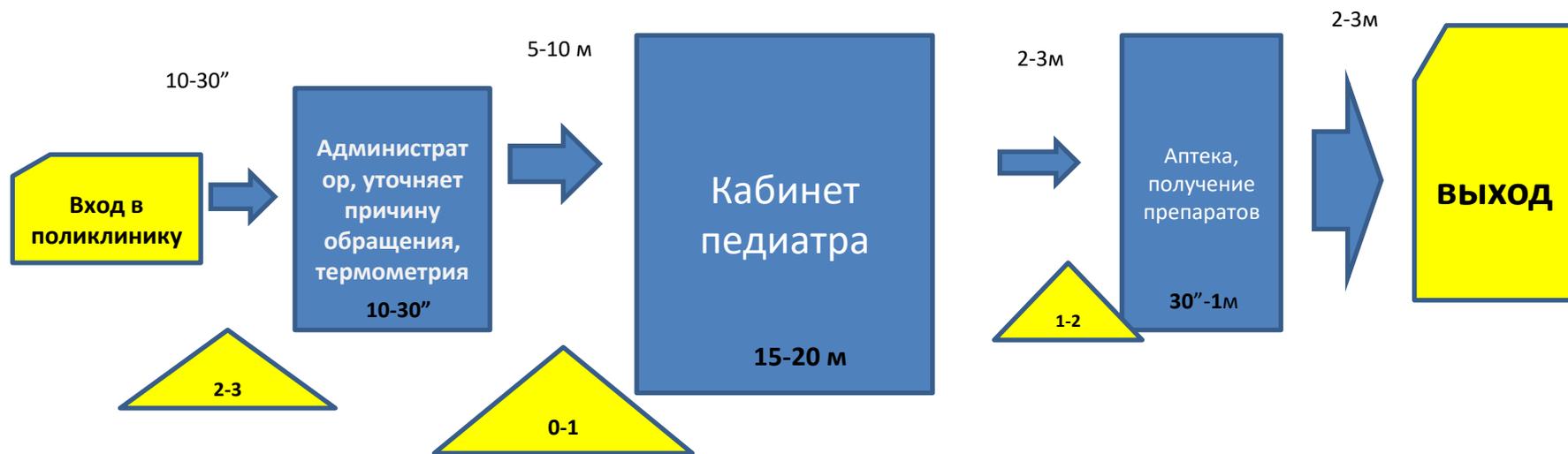
# Список проблем и предлагаемые решения

№	проблема	решение	Ожидаемый результат
4	Потери времени на ксерокопирование выписок, анализов и бланков врачебных заключений других специалистов	Установить в кабинет МФУ	Сокращение времени приема на 5 мин
5	Потери времени на возврат пациента из регистратуры с печатями на рецепты для разделения льготных рецептов в карту пациента и аптеку	Заказать второй экземпляр печатей в кабинет врача	Сокращение времени приема на 5 мин

# Список проблем и предлагаемые решения

№	проблема	решение	Ожидаемый результат
6	Поиск карты пациента в присутствии пациента	Организовать запись на прием к врачу, подготовка карт накануне дня приема	Сокращение времени приема на 1-2 мин.
7	Организация хранения необходимых вещей	Организация рабочего пространства по системе 5 С	Оптимизация работы
8	Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с водой.	Приобретение кулера и детского уголка, оформление места ожидания	Повышение удовлетворенность ю медицинской помощи
9	Отсутствие стандартной операционной карты	Разработка стандартной операционной карты	Оптимизация работы врача и медсестры

## Целевое состояние процесса «Прием детей врачом инфекционистом»



Время протекания процесса-мин -24 мин 50" макс 38 мин

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 1			
подразделение		Кабинет №	Алгоритм первичного приема пациента до 18 лет с ВИЧ-инфекцией			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема			
Консультативная поликлиника		107							
№ шага	Рабочая последовательность		Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания				
			Общ(сек)	Ходьба(м)					
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника, ЕГИС пациентов с ВИЧ под своим логином и паролем		90	2	★				
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника		90		★				
3	Поручить медицинской сестре или собрать самостоятельно информированные согласия на обработку персональных данных, медицинскую услугу и диспансеризацию у родителей пациента.		60	3	◆ ▼				
4	Опрос пациента, изучение медицинской документации		180		★ ◆				
5	Вымыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки		30	2	◆				
6	Осмотр пациента, термометрия, антропометрия, измерение ЧСС, АД, ЧДД		280	2	★ ◆				
7	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, сделать запись в протоколе осмотра.		120		★ ◆				
8	В ЭМС открыть и сделать лабораторные и инструментальные назначения, распечатать бланки назначений.		60		★ ▼				
9	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту.		60		◆ ▼ ★				
10	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок, направить на консультацию к психологу		30		★				
11	Отправить пациента в процедурный кабинет		10						
12	Войти в программу ЕГИС пациентов с ВИЧ под своим логином и паролем, занести информацию по пациенту		180		★				
13	Пригласить следующего пациента		10						
Итого:			1200						
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт		
				◆	◆	★	▼		
Подписи									
Заместитель главного врача по медицинской части		Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой	Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет		Подпись исполнителя	Дата подписи			
Курина Надежда Васильевна		Рябцева Наталья Сергеевна	Чайникова Екатерина Ильинична						
			Смакулова Марина Ильинична						

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 2			
подразделение Консультативная поликлиника		Кабинет № 107	Алгоритм повторного приема пациента до 18 лет с ВИЧ-инфекцией с иммуносупрессией, назначение АРВТ			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема			
№ шага	Рабочая последовательность		Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания				
			Общ(сек)	Ходьба(м)					
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника, ЕГИС пациентов с ВИЧ под своим логином и паролем		90	2	★				
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника		90		★				
3	Поручить медицинской сестре произвести термометрию, антропометрию, измерение ЧСС, АД, ЧДД		30	3	◆ ▼				
4	Опрос пациента, изучение медицинской документации		120		★ ◆				
5	Вымыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки		30	2	■				
6	Осмотр пациента		240	2	★ ◆				
7	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, изучить лабораторные и инструментальные данные, сделать запись в протоколе осмотра.		120		★ ◆				
8.	Назначить химиопрофилактику оппортунистических инфекций в зависимости от уровня СД 4		60		★ ◆ ▼				
9	В ЭМС выписать рецепты антиретровирусных препаратов, распечатать их, заверить печатями, выдать пациенту для получения, объяснить правила приема препаратов		120		★ ▼				
10	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту осмотр и вторые экземпляры рецептов.		60		◆ ▼ ★				
11	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок		30		★				
12	Отправить пациента в аптеку для получения АРВТ		30						
13	Войти в программу ЕГИС пациентов с ВИЧ под своим логином и паролем, занести информацию по пациенту		170		★				
14	Пригласить следующего пациента		10						
Итого:			1200	9					
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность ■	Контроль качества ◆	Требуется навык ★	Критический пункт ▼		
Подписи									
Заместитель главного врача по медицинской части		Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой		Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет		Подпись исполнителя	Дата подписи		
Курина Надежда Васильевна		Рябцева Наталья Сергеевна		Чайникова Екатерина Ильинична					
				Смакулова Марина Ильинична					

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 3			
подразделение		Кабинет №	Алгоритм приема пациента до 18 лет с ВИЧ-инфекцией, принимающего АРВТ, без иммуносупрессии			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема			
Консультативная поликлиника		107							
№ шага	Рабочая последовательность		Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания				
			Общ(сек)	Ходьба(м)					
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника, ЕГИС пациентов с ВИЧ под своим логином и паролем		90	2	★				
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника		90		★				
3	Опрос пациента, изучение медицинской документации		180		★ ◆				
4	Вмыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки		30	2	★ +				
5	Осмотр пациента, термометрия, антропометрия, измерение ЧСС, АД, ЧДД		280	2	★ ◆				
6	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, сделать запись в протоколе осмотра.		120		★ ◆				
7	В ЭМС открыть и сделать лабораторные и инструментальные назначения, распечатать бланки назначений.		60		★ ▼				
8	В ЭМС выписать рецепты антиретровирусных препаратов, распечатать их, заверить печатями, выдать пациенту для получения, объяснить правила приема препаратов		60		★ ◆				
9	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту осмотр и вторые экземпляры рецептов.		60		◆ ▼ ★				
10	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок, по необходимости направить на консультацию к психологу		30		★				
11	Отправить пациента в процедурный кабинет, аптеку для получения препаратов		10						
12	Войти в программу ЕГИС пациентов с ВИЧ под своим логином и паролем, занести информацию по пациенту		180		★				
13	Пригласить следующего пациента		10						
Итого:			1200						
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт		
				+	◆	★	▼		
Подписи									
Заместитель главного врача по медицинской части		Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой		Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет		Подпись исполнителя	Дата подписи		
Курина Надежда Васильевна		Рябцева Наталья Сергеевна		Чайникова Екатерина Ильинична					
				Смакулова Марина Ильинична					

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 4				
подразделение		Кабинет №	Алгоритм первичного приема пациента до 18 лет с перинатальным контактом по ВИЧ-инфекцией			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема				
Консультативная поликлиника		107								
№ шага	Рабочая последовательность	Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания						
		Общ(сек)	Ходьба(м)							
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника под своим логином и паролем	90	2	★						
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника	90		★						
3	Поручить медицинской сестре или собрать самостоятельно информированные согласия на обработку персональных данных, медицинскую услугу и диспансеризацию у родителей пациента.	60	3	◆ ▼						
4	Опрос пациента, изучение медицинской документации	180		★ ◆						
5	Вымыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки	30	2	■						
6	Осмотр пациента, термометрия, антропометрия, измерение ЧСС, АД, ЧДД	280	2	★ ◆						
7	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, сделать запись в протоколе осмотра.	120		★ ◆						
8	В ЭМС открыть и сделать лабораторные и инструментальные назначения, распечатать бланки назначений.	60		★ ▼						
9	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту.	60		◆ ▼ ★						
10	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок	30		★						
11	Отправить пациента в процедурный кабинет	10								
12	Войти в программу пациентов с перинатальным контактом по ВИЧ под своим логином и паролем, занести информацию по пациенту	180		★						
13	Пригласить следующего пациента	10								
Итого:		1200								
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт			
				■	◆			★	▼	
Подписи										
Заместитель главного врача по медицинской части		Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой		Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет		Подпись исполнителя	Дата подписи			
Курина Надежда Васильевна		Рябцева Наталья Сергеевна		Чайникова Екатерина Ильинична						

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 5	
подразделение		Кабинет №	Алгоритм повторного приема пациента до 18 лет с перинатальным контактом по ВИЧ-инфекцией			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема	
Консультативная поликлиника		107					
№ шага	Рабочая последовательность		Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания		
			Общ(сек)	Ходьба(м)			
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника под своим логином и паролем		90	2	★		
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника		90		★		
3	Опрос пациента, изучение медицинской документации, информирование о результатах лабораторных исследований.		180		★ ◆		
4	Вмыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки		30	2	+		
5	Осмотр пациента, термометрия, антропометрия, измерение ЧСС, АД, ЧДД		280	2	★ ◆		
6	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, сделать запись в протоколе осмотра.		120		★ ◆		
7	В ЭМС открыть и распечатать результаты лабораторных и инструментальных назначений, выдать врачебное заключение для педиатра детской поликлиники.		60		★ ▼		
8	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту.		60		◆ ▼ ★		
9	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок		30		★		
10	Войти в программу пациентов с перинатальным контактом по ВИЧ под своим логином и паролем, занести информацию по пациенту		180		★		
11	Пригласить следующего пациента		10				
Итого:			1130				
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт
				+	◆	★	▼

Стол осмотра новорож

весы

ростомер

Ш  
к  
а  
ф

раков  
ина

Стол м/с

Стол врача

кушетка

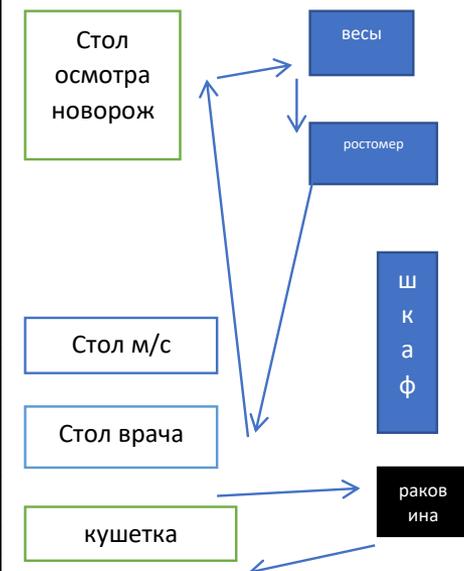
Подписи			
Заместитель главного врача по медицинской части	Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой	Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет	Подпись исполнителя
Курина Надежда Васильевна	Рябцева Наталья Сергеевна	Чайникова Екатерина Ильинична	Дата подписи

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 6				
подразделение		Кабинет №	Алгоритм первичного приема пациента до 18 лет с аварийной ситуацией по ВИЧ-инфекцией			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема				
Консультативная поликлиника		107								
№ шага	Рабочая последовательность	Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания						
		Общ(сек)	Ходьба(м)							
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника под своим логином и паролем	90	2	★						
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника	90		★						
3	Поручить медицинской сестре или собрать самостоятельно информированные согласия на обработку персональных данных, медицинскую услугу и диспансеризацию у родителей пациента.	60	3	◆ ▼						
4	Опрос пациента, изучение медицинской документации	180		★ ◆						
5	Вымыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки	30	2	◆						
6	Осмотр пациента, термометрия, антропометрия, измерение ЧСС, АД, ЧДД	280	2	★ ◆						
7	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, сделать запись в протоколе осмотра.	120		★ ◆						
8	В ЭМС открыть и сделать лабораторные и инструментальные назначения, распечатать бланки назначений.	60		★ ▼						
9	В ЭМС выписать рецепты антиретровирусных препаратов, распечатать их, заверить печатями, выдать пациенту для получения, объяснить правила приема препаратов	60		◆ ▼ ★						
10	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту осмотр и вторые экземпляры рецептов.	60		★ ★						
11	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок.	30		★						
12	Отправить пациента в процедурный кабинет	10		★						
13	Отправить пациента в аптеку для получения препаратов	30		★						
	Пригласить следующего пациента	10								
Итого:		1110								
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт			
				◆	◆	★	▼			
Подписи										
Заместитель главного врача по медицинской части		Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой		Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет		Подпись исполнителя	Дата подписи			
Курина Надежда Васильевна		Рябцева Наталья Сергеевна		Чайникова Екатерина Ильинична						

# Стандартизация процесса

БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»			Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема			СОК № 7	
подразделение		Кабинет №	Алгоритм повторного приема пациента до 18 лет с аварийной ситуацией по ВИЧ-инфекцией			Схема рабочей последовательности врача инфекциониста кабинета детского приема	
Консультативная поликлиника		107					
№ шага	Рабочая последовательность		Затрачиваемое время и расстояние		Примечания и ключевые указания		
			Общ(сек)	Ходьба(м)			
1	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу АРМ поликлиника под своим логином и паролем		90	2	★		
2	Пригласить пациента, найти его амбулаторную карту, открыть ЭМК в программе АРМ поликлиника		90		★		
3	Опрос пациента, изучение медицинской документации, информирование о результатах лабораторных исследований.		180		★ ◆		
4	Вымыть, обработать руки перед осмотром, надеть перчатки		30	2	+		
5	Осмотр пациента, термометрия, антропометрия, измерение ЧСС, АД, ЧДД		280	2	★ ◆		
6	В ЭМС открыть медицинскую карту пациента, проверить личные данные, сделать запись в протоколе осмотра.		120		★ ◆		
7	В ЭМС открыть и распечатать результаты лабораторных и инструментальных назначений, выдать врачебное заключение для педиатра детской поликлиники.		60		★ ▼		
8	Распечатать данные из ЭМС, вклеить в бумажную медицинскую карту.		60		◆ ▼ ★		
9	Записать пациента на следующий прием, выдать номерок		30		★		
11	Пригласить следующего пациента		10				
Итого:			1010				
СИЗ, инструменты	Медицинский халат, маска, шапочка, медицинская обувь	Шпатель, фонендоскоп, аппарат для измерения АД	Условные обозначения	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт
				+	◆	★	▼
Подписи							
Заместитель главного врача по медицинской части		Составитель СОК, Заведующая консультативной поликлиникой		Исполнитель, врач-инфекционист кабинета приема детей до 18 лет		Подпись исполнителя	Дата подписи
Курина Надежда Васильевна		Рябцева Наталья Сергеевна		Чайникова Екатерина Ильинична			



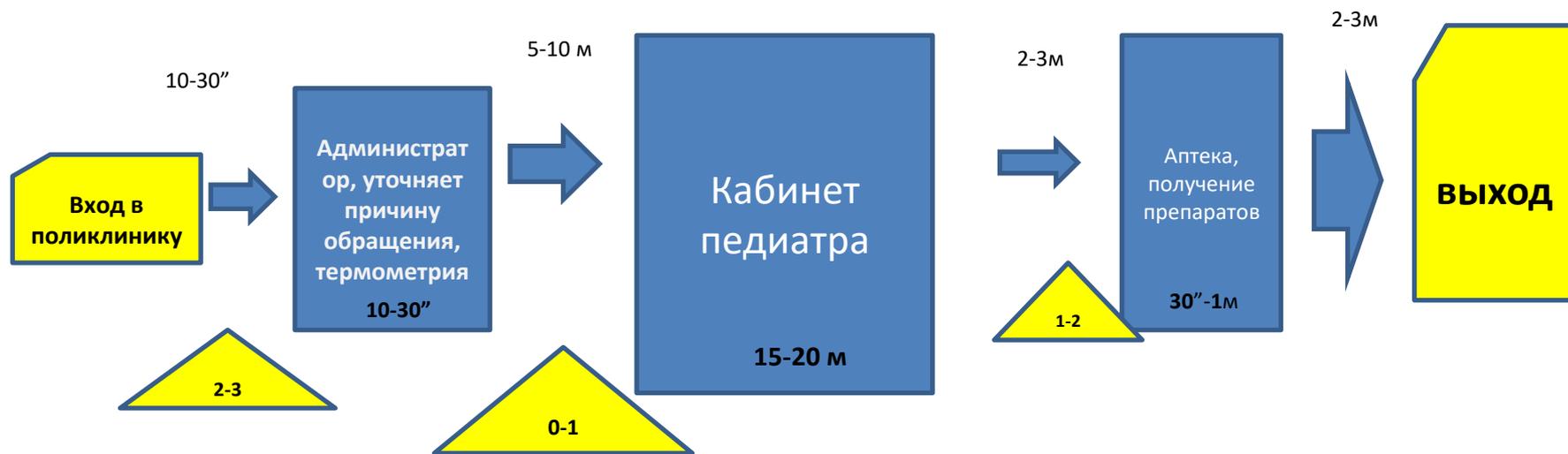
# Оценка изменений показателей

Показатель	Исходное значение	Достигнутое значение
Время ожидания в очереди	25 мин	10 мин
Время работы непосредственно врача с пациентом	40%	60%

Целевые показатели проекта полностью достигнуты



## Целевое состояние процесса «Прием детей врачом инфекционистом» на момент завершения проекта полностью соответствует ожидаемому



Время протекания процесса-мин -24 мин 50" макс 38 мин

# Коренные причины проблем и решения

№ коренная причина	решения
1. Очередь в кабинет, потери времени на поиск медицинской документации	1. Организована запись на прием к врачу, для удобства пациентов через лечащего врача, регистратуру. Подготовка медицинской документации заранее согласно записи.
	2. Формирование потоков пациентов путем выделения времени для консультаций пациентов из ЛПУ и детских домов.
	3. Выделено время для консультаций в составе выездной бригады для маломобильных пациентов
2. Неравномерная нагрузка врача и медсестры	1. Обучение медицинской сестры работе в федеральном регистре больных ВИЧ, системе РТ МИС
	2. Делегирование части полномочий в рамках оформления документации и работе по приверженности лечению.

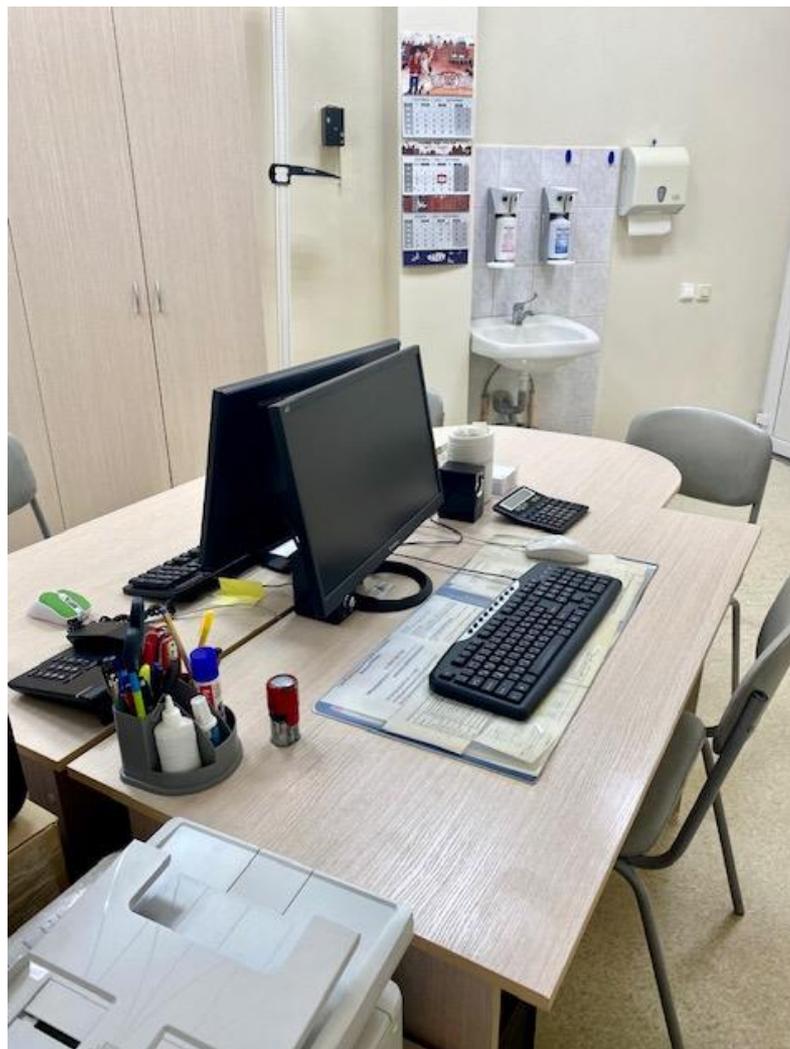
# Коренные причины проблем и решения

№ коренная причина	решения
3. Потери времени на ксерокопирование медицинской документации, возврат пациента из регистратуры с печатями на рецепты для разделения льготных рецептов в карту пациента и аптеку	1. Приобретение МФУ
	2. Приобретение вторых экземпляров печатей
	3. Делегирование полномочий медсестре по решению данных проблем
4. Организация хранения необходимых вещей	1. Обучение врача и медицинской сестры системе 5 С
	2. Приведение в соответствие м контроль соответствия организации рабочего места по системе 5 С согласно проверочному листу

# Коренные причины проблем и решения

№ коренная причина	решения
5.Отсутствие стандартной операционной карты	1. Разработка СОК
	2. Внедрение СОК в работу
6. Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с водой.	В процессе разработки, не завершено. Решение проблемы носит финансовый характер и возможность нахождения кулера в условиях инфекционного направления учреждения.

# Рабочее место, новый взгляд



# Рабочее место, новый взгляд



# Рабочее место, новый взгляд

