# 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».

Утверждаю:
Заместитель главного врача по лечебной работе

_____ Курина Н.В.

**Блок 1Вовлеченные лица и рамки проекта**
**Заказчик проекта: Курина Надежда Васильевна, заместитель главного врача**
**Процесс: прием врача-инфекциониста кабинета детского приема детей до 18 лет.**
**Границы процесса: начало-вход пациента в холл поликлиники, окончание-окончание приема врача кабинета детского приема**
**Руководитель проекта: Рябцева Наталья Сергеевна, заведующая консультативной поликлиникой**
**Состав рабочей группы:**
**Врачи-инфекционист 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.**

**Блок 2. Обоснование выбора:**

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
2. Неравномерная нагрузка на врача и медсестру, осуществляющих амбулаторный прием.
3. Отсутствие удобной эргономики рабочего места врача и медицинской сестры осложняют процесс оптимизации работы с пациентом.

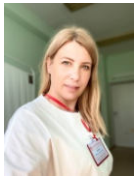
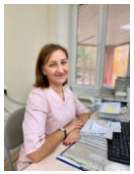
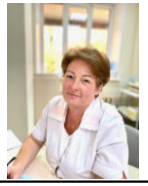
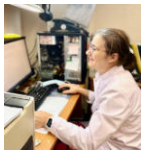
**Блок 3. Цель и плановый эффект:**

| Наименование цели | Текущий показатель | Целевой показатель |
|---|---|---|
| Время ожидания в очереди | 25 мин | 10 мин |
| Время работы непосредственно врача с пациентом | 40% | 60% |

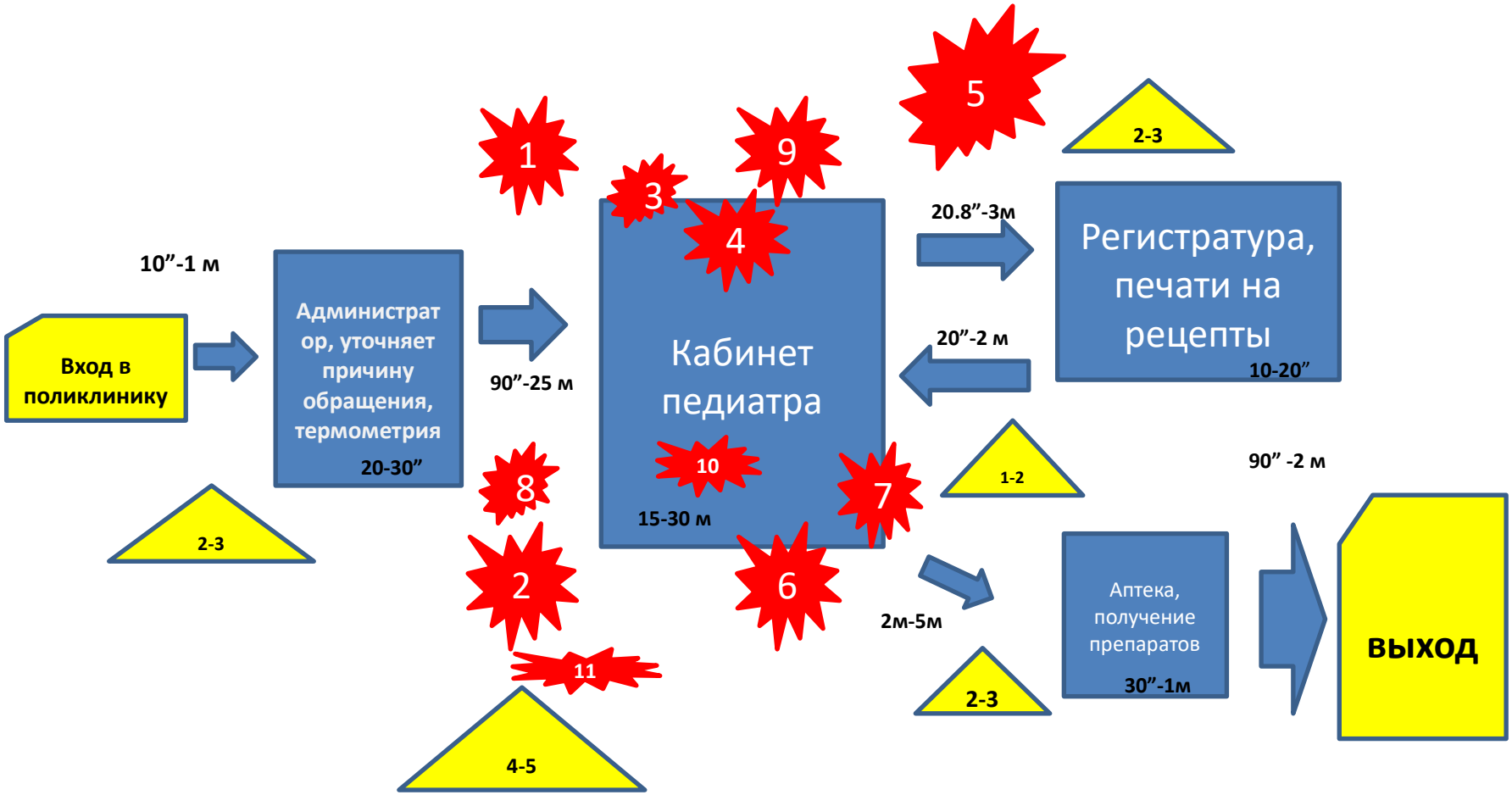
**Эффекты:**
1. Отсутствие очередей к кабинету по оказанию медицинской помощи детям за счет введения записи на прием к врачу и оптимизации рабочего процесса.
2. Увеличение работы врача непосредственно с пациентами за счет улучшения эргономики рабочего места.
3. Повышение удовлетворенности оказания медицинской помощи пациентами.
4. Повышение доступности медицинской помощи пациентам.

**Блок 4. Ключевые события проекта:**
**Ключевые события и сроки**
**1. Формирование паспорта проекта 24.09.2021г.**
**2. Открытие и подготовка проекта 24.09.2021-08.10.21**
**3. Диагностика и целевое состояние 08.10.21-12.11.21**
**4. Внедрение улучшений 12.11.21-24.12.21**
**5. Анализ и исправление ошибок 24.12.21-14.02.22**
**6. Закрепление результатов и закрытие проекта 14.02.2022г.-01.08.2022**

# 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 | Фадхулина 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**

10

**врач**

3

**Медицинская сестра**

6

(40%)

1. Прием пациента – сбор анамнеза, жалоб, осмотр.
2. Выписка рецептов
3. Оформление документации в МИС и регистр
4. Выдача справок и заключений для МСЭ

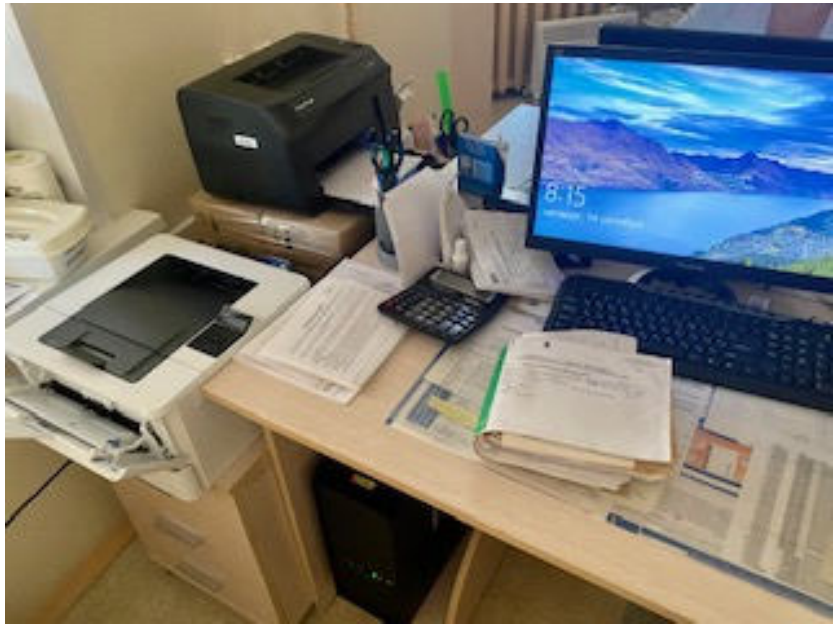
4

1.Поиск карты
2. Получение информированного согласия
3. Антропометрия и термометрия
4. Копирование выписок и анализов
5 Оформление бумажной карты-вклейка анализов, рецептов

9

# Рабочее место.

## Фотофиксация в начале проекта.



Организация хранения необходимых вещей

7

# Зона ожидания у кабинета приема детей

## Фотофиксация в начале проекта.

8

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

# 5 почему?

Неудовлетворенность приемом врача

**Отсутствие удобного места ожидания**

Длительное стояние в очереди

не организована запись на прием

Длительное пребывание пациента в кабинете приема

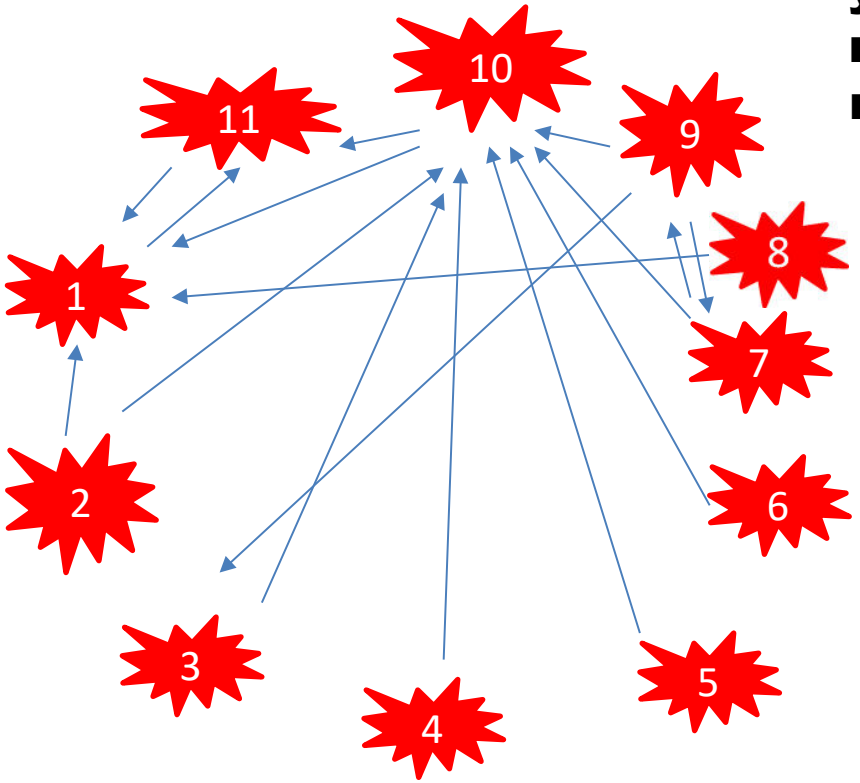
**Не равномерная нагрузка врача и медсестры**

**Отсутствует инструкция по разделению труда, нет СОК**

Потери

**Нет организации по системе 5С**

# Граф связей




**Позволяет выявить, устранение какой причины поможет решить сразу несколько других**

1 Длительное ожидание пациента в очереди в кабинет.

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

3 Неравномерная загрузка врача и медсестры

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

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

6 Поиск карты пациента в присутствии пациента, что увеличивает время приема

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

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

9 Отсутствует стандартная операционная карта(СОК)

10 Длительный прием у врача

11 Отсутствие записи на прием к врачу

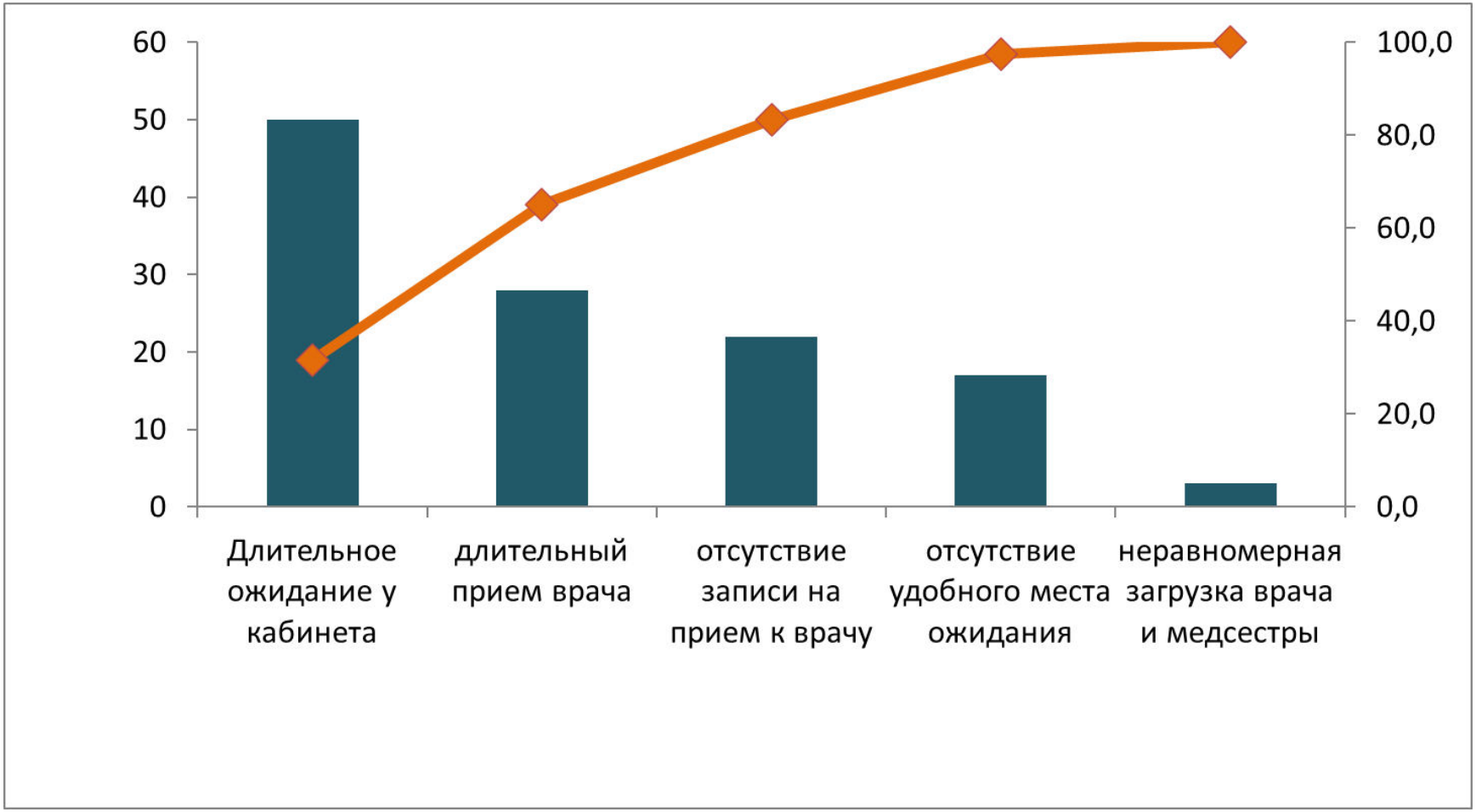
<u>Перечень первопричин:</u>

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**

Профессиональное выгорание персонала

Негативное мнение о медицинской организации

Недовольство, жалобы

Хамство, повышение голоса мед.персонала

Неудовлетворенность получаемой мед.услугой

Усталость и раздражительность пациентов и персонала

Длительное ожидание в очереди

Большая очередь

Все пациенты пришли в одно время

Не организована запись на прием к врачу

Длительный прием у врача

Неравномерная нагрузка на врача и медсестру

**Потери времени: возврат из регистратуры с рецептами, поиск карт в кабинетах, копирование документов в других кабинетах**

Не созданы алгоритмы по улучшению труда, СОК, не внедрена 5 С

# 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 |

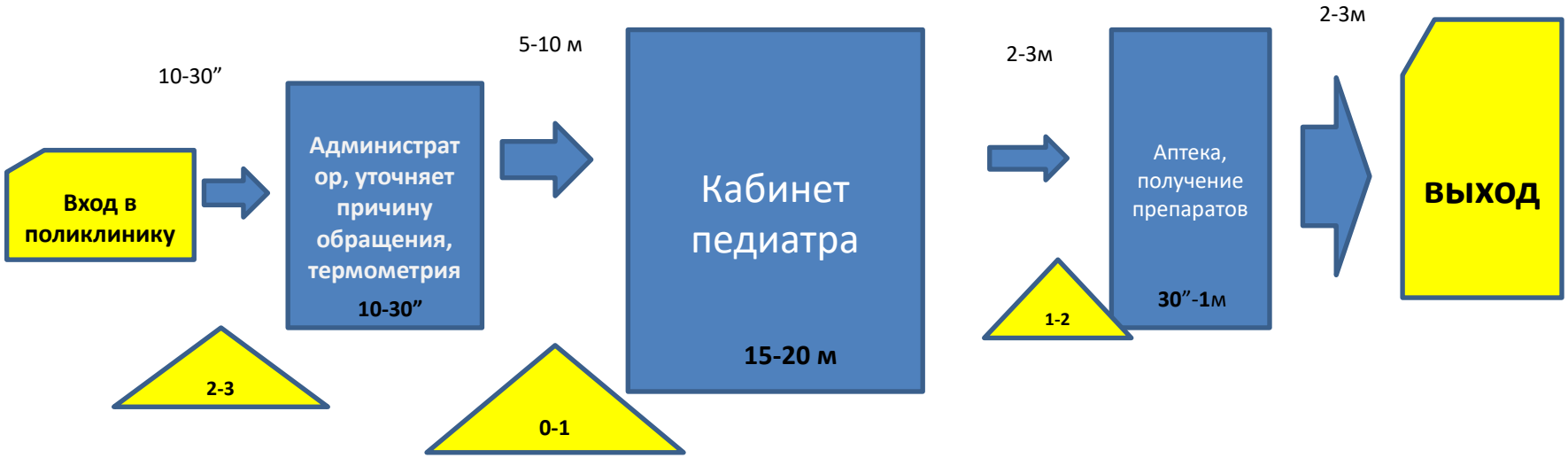
# Список проблем и предлагаемые решения

| № | 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 |

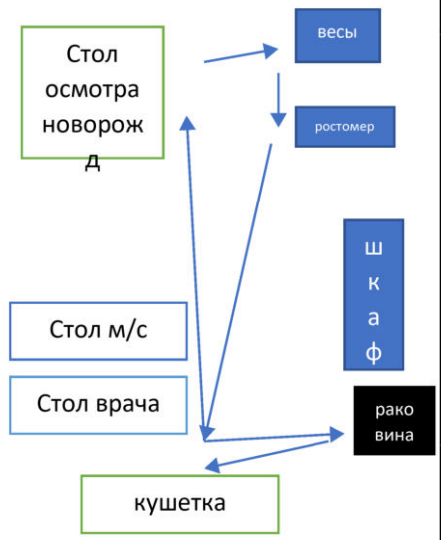
# Целевое состояние процесса «Прием детей врачом инфекционистом»




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

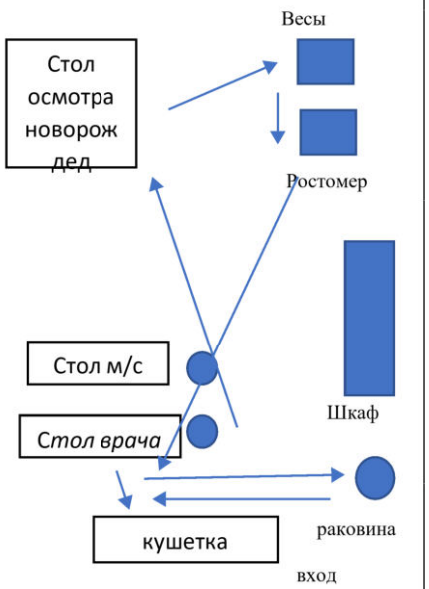
# Стандартизация процесса

| **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 | | | | |
| | | Итог: | 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 | | | |



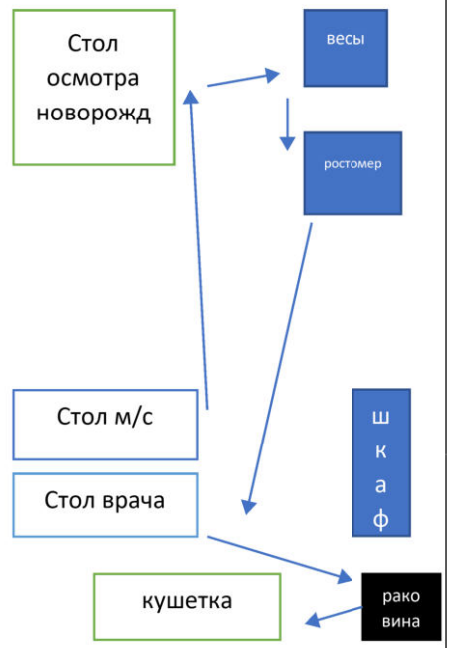
# Стандартизация процесса

| БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ» | | | Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема | | | СОК № 2 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| подразделение | | Кабинет № | Алгоритм повторного приема пациента до 18 лет с ВИЧ-инфекцией с имуносупрессией, назначение АРВТ | | | 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 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 | | | | |
| | | Итог: | 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 | | | |



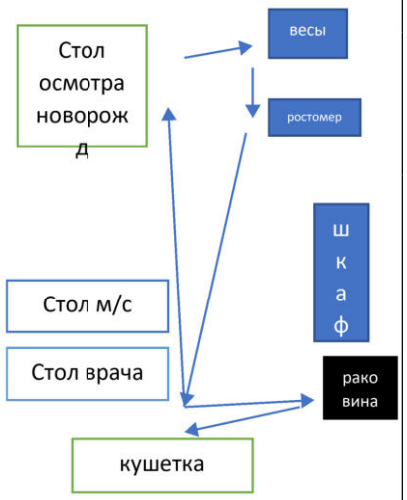
# Стандартизация процесса

| **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 | 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 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 | | | | |
| | | Итог: | 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 | | | |



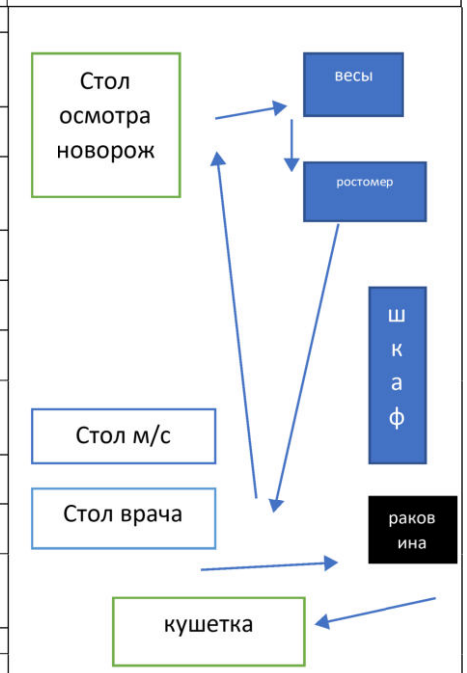
# Стандартизация процесса

| 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 | | | | |
| | | Итог: | 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 | | | |



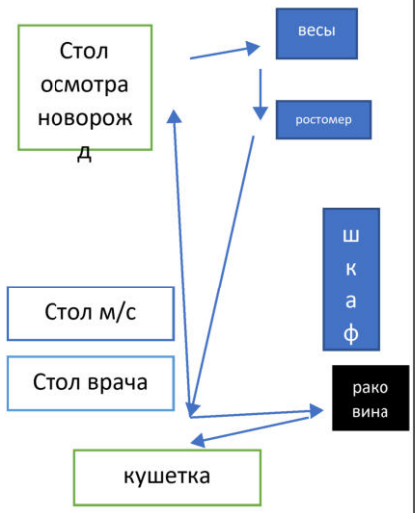
# Стандартизация процесса

| 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 | 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 | | ★ | | |
| 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 | | | | |
| | | Итог: | 1130 | | | | |
| 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 | | | |



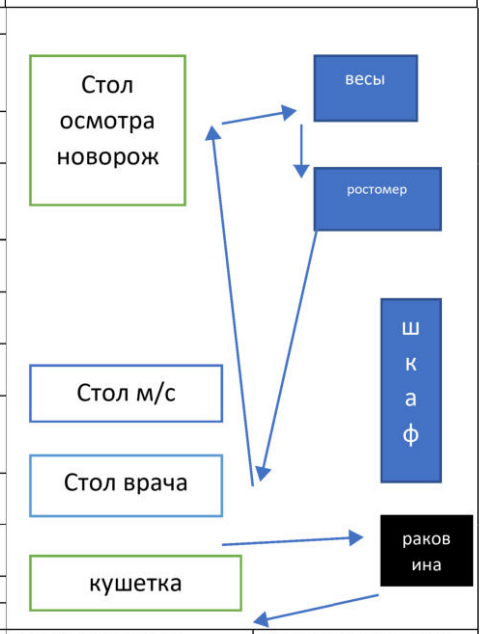
# Стандартизация процесса

| БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ» | | | Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема | | | СОК № 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 | | ★ | | |
| | Записать пациента на следующий прием, выдать номерок. | | 30 | | ★ | | |
| 11 | Отправить пациента в процедурный кабинет | | 10 | | | | |
| 12 | Отправить пациента в аптеку для получения препаратов | | 30 | | ★ | | |
| 13 | Пригласить следующего пациента | | 10 | | | | |
| | | Итог: | 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

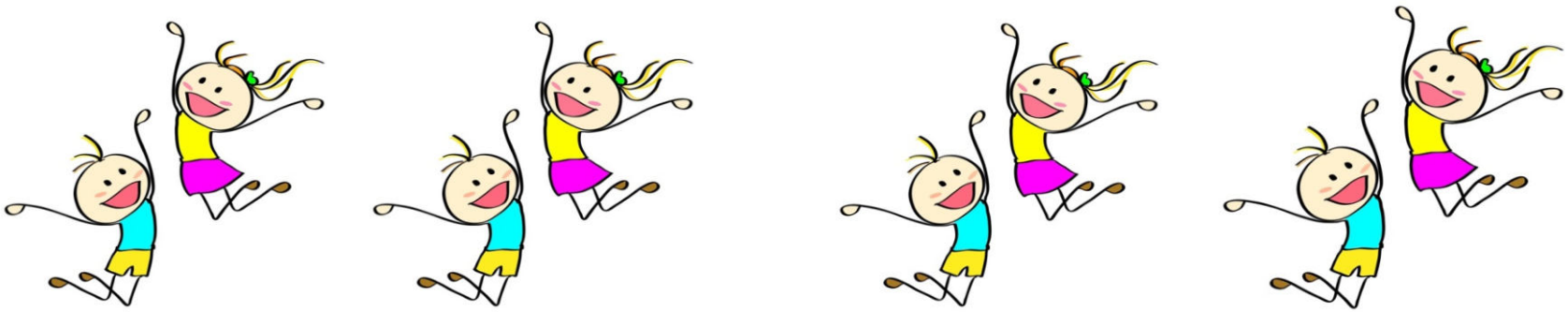
| БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ» | | | Стандартная операционная карта (СОК) врача-инфекциониста детского приема | | | СОК № 7 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| подразделение | | Кабинет № | Алгоритм повторного приема пациента до 18 лет с аварийной ситуацией по ВИЧ-инфекцией | | | Схема рабочей последовательности 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 | | | | |
| | | Итог: | 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 | | | |



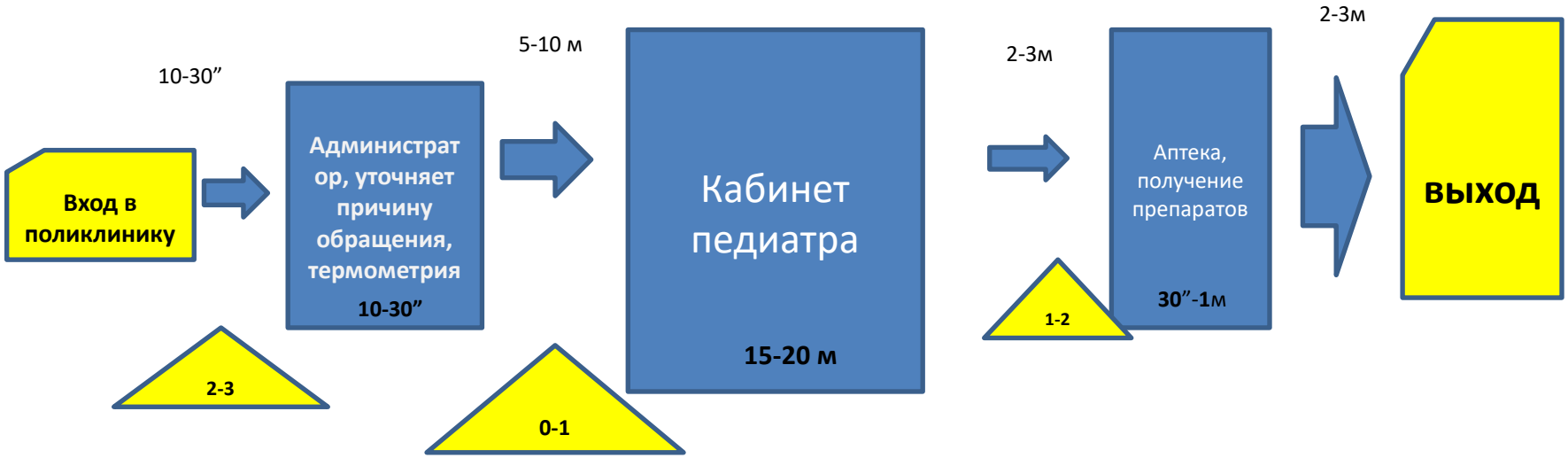
# Оценка изменений показателей

| 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,<br>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

Удмуртский республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями