ორგანიზაციის სახელი ობიექტი ან განყოფილება		სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა **Queue and Wait-Time Management**	
დოკუმენტის ID	ACC-SOP-001	**ვერსია**	1.0
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადახედვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
პასუხისმგებელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

Standards › Standard 2B › Standard operating procedures (SOPs)

სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · ACC-SOP-001 · ვერსია 1.1 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2B.2

მოკლედ

- ყოველ მისულს მიანიჭეთ ნომერი რეგისტრაციისა და ტრიაჟისთვის მისვლის რიგის მიხედვით, კლინიკური პრიორიტეტის გარდა.
- მიმღებ დახლზე გამოაჩინეთ მოსალოდნელი ლოდინი და განაახლეთ იგი მინიმუმ ყოველ 30 წუთში ერთხელ.
- პაციენტები გამოიძახეთ ნომრით, ხოლო თუ პაციენტი არ მოდის, გაიმეორეთ შემოწმება.
- ყოველი პაციენტის მისვლისა და ნახვის დრო დააფიქსირეთ რიგის ჟურნალში.
- ყოველთვიურად გადახედეთ ლოდინის დროს და იმოქმედეთ იქ, სადაც ისინი მიზნობრივ მაჩვენებელს აჭარბებს.
- დაუყოვნებლივ შეაჩერეთ საქმიანობა და გამოიძახეთ დახმარება, თუ: პაციენტი მიზნობრივ ვადაზე მეტ ხანს ელოდება განახლების გარეშე, ან კლინიკურად გადაუდებელი პაციენტი რიგში ელოდება.

1. 1. მიზანი

რეგისტრაციის, ტრიაჟის ან ვიზიტის ლოდინი გახდეს სამართლიანი, თვალსაჩინო და პროგნოზირებადი, რათა პაციენტებმა იცოდნენ, რამდენ ხანს დაელოდებიან, და არ დავიწყებულნი იყვნენ [EC].

2. 2. სფერო

ვრცელდება	მიმღების, რეგისტრაციის, ტრიაჟისა და ამბულატორიული ვიზიტების პერსონალი
ადგილმდებარეობა	დაწესებულების რეგისტრაციის, ტრიაჟისა და მოლოდინის ადგილები
როდის	მისვლიდან პაციენტის რეგისტრაციამდე, ტრიაჟამდე ან ნახვამდე
არ ვრცელდება	გადაუდებელი შემთხვევები, რომლებსაც ნახავენ ტრიაჟის SOP-ის (SOP-077) შესაბამისად

3. 3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
რიგის ნომერი	ნომერი, რომელსაც პაციენტი იღებს მისვლისას
მოსალოდნელი ლოდინი	დრო, რომელსაც გუნდი პაციენტის ლოდინისთვის ვარაუდობს, ნაჩვენები საინფორმაციო დაფაზე
ლოდინის მიზნობრივი მაჩვენებელი	მაქსიმალური დრო, რომელიც კომიტეტის მიერ არის დადგენილი თითოეული ეტაპისთვის (EC)

4. 4. საფუძვლები

პაციენტები, რომლებიც არ იციან, რამდენ ხანს დაელოდებიან, თავს დავიწყებულად გრძნობენ, რაც სტრესსა და საჩივრებს ზრდის. თვალსაჩინო რიგი სწორი ინფორმაციით ორივეს ამცირებს, ხოლო რიგის ჟურნალი მიმოხილვისთვის ნამდვილ ლოდინის დროს აჩვენებს.

5. 5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია

მიმღების ხელმძღვანელი	მართავს რიგს; განაახლებს დაფას; ყოველთვიურად ამოწმებს ჟურნალს	მიმღების მენეჯმენტი
მიმღებისა და ტრიაჟის პერსონალი	გამოიძახეთ პაციენტები რიგის მიხედვით; დააფიქსირეთ დროები; განაახლეთ დაფა	ინდუქცია სამუშაოზე
სერვისების ხელმძღვანელები	გადახედეთ თავიანთ სერვისში ლოდინს და იმოქმედეთ შეფერხებებზე	მენეჯმენტის გადამზადება

6. 6. მასალები და აღჭურვილობა

ნივთი	მოთხოვნა	მდგომარეობა
ნუმერაციის სისტემა	ბეჭდური ნომრები ან ელექტრონული რიგი	მუშაობს; ნომრები გარკვეულია
ლოდინის საინფორმაციო დაფა	აჩვენებს მიმდინარე ნომერსა და მოსალოდნელ ლოდინს	ახლდება მინიმუმ ყოველ 30 წუთში
რიგის ჟურნალი (ACC-FRM-001)	მიმდინარე	ხელმისაწვდომია დახლზე

7. 7. უსაფრთხოება

- კლინიკური პრიორიტეტი ყოველთვის უპირატესია რიგზე. ნებისმიერი პაციენტი, რომელიც ცუდად გამოიყურება, დაუყოვნებლივ გადაიყვანეთ ტრიაჟზე.
- მოწყვლადი პაციენტები (მაგალითად, მოხუცები ან ბავშვები) შემოწმების გარეშე არ დატოვოთ მოლოდინში.

8. 8. დაწყებამდე

- შეამოწმეთ, მუშაობს თუ არა ნუმერაციის სისტემა და დაფა.
- შეამოწმეთ, შეესაბამება თუ არა პერსონალის რაოდენობა მოსალოდნელ მისვლებს.

9. 9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. ნომრის მიცემა მისვლისას.

- ყოველ პაციენტს მიეცით ნომერი მისვლის რიგის მიხედვით.
- ჰკითხეთ პაციენტს, აქვს თუ არა გადაუდებელი სიმპტომი; თუ აქვს, დაუყოვნებლივ გადაიყვანეთ ტრიაჟზე.
- უთხარით პაციენტს მოსალოდნელი ლოდინი.

მთავარი: კარებთან გადაუდებლობის შესახებ კითხვა ამოიცნობს იმ ადამიანებს, რომლებმაც არ უნდა დაელოდონ.

ნაბიჯი 2. დაფის განახლება.

- აჩვენეთ მიმდინარე გამოძახებული ნომერი და მოსალოდნელი ლოდინი.
- განაახლეთ მინიმუმ ყოველ 30 წუთში და ყოველ ჯერზე, როცა ლოდინი 10 წუთზე მეტით იცვლება (EC).

მთავარი: სწორი ინფორმაცია უფრო სასარგებლოა, ვიდრე სწრაფი დაპირება.

ნაბიჯი 3. პაციენტების გამოძახება რიგის მიხედვით.

- მკაფიოდ გამოიძახეთ შემდეგი ნომერი.
- თუ პაციენტი 2 წუთში არ მოვიდა, გაიმეორეთ გამოძახება, შემდეგ გადადით შემდეგზე და პაციენტი დააბრუნეთ რიგში შემდეგ თავისუფალ ადგილას (EC).

მთავარი: მკაფიო გამოძახება ხელს უშლის, რომ ვინმე გამოტოვებულ იქნას.

ნაბიჯი 4. დროების დაფიქსირება.

- ყოველი პაციენტისთვის დააფიქსირეთ მისვლის დრო, გამოძახების დრო და ნახვის დრო ACC-FRM-001-ზე.

მთავარი: მხოლოდ დროები გვაძლევს საშუალებას, დავინახოთ, მუშაობს თუ არა რიგი.

ნაბიჯი 5. ყოველთვიური მიმოხილვა.

- ყოველთვიურად გამოთვალეთ მედიანური ლოდინი და 90-ე პროცენტილი თითოეული ეტაპისთვის.
- შეადარეთ მიზნობრივ მაჩვენებელს და მოახსენეთ მიმღების ხელმძღვანელს.
- იმოქმედეთ ყოველ ეტაპზე, სადაც მიზანი ორი თვის განმავლობაში არ სრულდება.

მთავარი: საშუალო მაჩვენებელი გრძელ ლოდინს მალავს. შეხედეთ 90-ე პროცენტილს.

10. 10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ ლოდინი მიზნობრივ მაჩვენებელს 30 წუთზე მეტით აჭარბებს, მიმღების ხელმძღვანელი ამატებს პერსონალს ან ხსნის კიდევ ერთ პუნქტს და ატყობინებს სერვისის ხელმძღვანელს.

11. 11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
მოლოდინში მყოფი ბავშვი ან მოხუცი პაციენტი	შეამოწმეთ დაფის ყოველ განახლებაზე და საჭიროებისამებრ შესთავაზეთ ადგილი ან პრიორიტეტი (EC).

12. 12. ესკალაცია

- ლოდინთან დაკავშირებული საჩივრები გადის INC-POL-002-ის შესაბამისად.
- პაციენტი, რომელიც არ იქნა გამოძახებული და არ ნახეს, ინციდენტად ეცნობება, თუ შესაძლოა ზიანი მიადგა.

13. 13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	სამიზნე მაჩვენებელი	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
რიგის ჟურნალის ამონაწერი (ბოლო 30 დღე) მისვლისა და ნახვის დროებით	პაციენტების 100% დაფიქსირებულია ჟურნალში	ყოველთვიურად	მიმღების ხელმძღვანელი	ხელმეორედ გადამზადება; პერსონალის მიმოხილვა

დაფა განახლებულია დადგენილ ინტერვალში (შემთხვევითი შემოწმება)	100%	ყოველთვიურად, 10 შემთხვევითი შემოწმება	მიმღების ხელმძღვანელი	გასწორება ცვლის ფარგლებში
ლოდინი მიზნობრივ მაჩვენებელში (90-ე პროცენტილი)	დადგენილია კომიტეტის მიერ (EC)	ყოველთვიურად	სერვისის ხელმძღვანელი	სამოქმედო გეგმა ორი თვის შემდეგ

14. 14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
ACC-FRM-001 Queue Log	მიმღების საქმე	12 თვე, შემდეგ დაარქივდება დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი ვადით.
ლოდინის ყოველთვიური მიმოხილვა (ACC-REG-001)	ხარისხის საქმე	პერიოდი, რომელსაც დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკა განსაზღვრავს.

15. 15. სწავლება

- მიმღებისა და ტრიაჟის პერსონალი ინდუქციისას გადამზადდება რიგის, დაფისა და გამოძახების პროცესში (EC).
- ყოველწლიური განახლებული სწავლება.

16. 16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
ACC-FRM-001	Queue Log	გამოიყენება ნაბიჯებში 2 და 4

ACC-REG-001	Monthly Wait-Time Review	გამოიყენება ნაბიჯში 5
SOP-077	Triage Protocol (generic)	გადაუდებელი პაციენტები
INC-POL-002	Complaints and Feedback	საჩივრების წარმოების გზა

17. 17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. ლოდინის მიზნობრივი მაჩვენებლები და განახლების ინტერვალები EC-ის გადაწყვეტილებებია.

18. 18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0	დამტკიცების თარიღი	პირველი ვერსია	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ
1.1	დამტკიცების თარიღი	შიდა ხარისხის მიმოხილვა: შესწორდა ჯვარედინი მითითებები, სტატუსის ფორმულირებები და დოკუმენტების კონტროლი	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

19. წყაროები

Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Expert Committee consensus on Standard 1. (E-009)