

УДК 614.2

Беликова Полина Сергеевна, студентка стоматологического факультета
ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава
России

e-mail: polinabelikova661@gmail.com

Научный руководитель: Сергеева Наталия Митрофановна, кандидат
фармацевтических наук, доцент кафедры организации и менеджмента
фармации ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет»
Минздрава России

ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ СОКРАЩЕНИЯ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

Аннотация: в данной статье рассматриваются организационные методы управления потоком пациентов в стоматологической поликлинике, направленные на сокращение времени ожидания приема. Актуальность работы обусловлена высокой социальной значимостью доступности стоматологической помощи и сохраняющимися проблемами очередей в государственных поликлиниках. На основе анализа отечественных исследований автором выделены основные причины потерь времени и предложены конкретные управленческие решения: открытая регистратура, электронная очередь, разделение потоков «острая боль / плановые пациенты», онлайн-запись, система 5S.

Ключевые слова: управление потоком пациентов, стоматологическая поликлиника, сокращение времени ожидания, открытая регистратура, электронная очередь, онлайн-запись, организация здравоохранения.

Belikova Polina Sergeevna, student of the Faculty of Dentistry, Kursk State Medical University

e-mail: polinabelikova661@gmail.com

Scientific supervisor: Sergeeva Natalia Mitrofanovna, Candidate of Pharmaceutical Sciences, Associate Professor, Department of Organization and Management of Pharmacy, Kursk State Medical University, Ministry of Health of Russia

OPTIMIZATION OF PATIENT FLOW IN A DENTAL CLINIC: ORGANIZATIONAL METHODS FOR REDUCING WAITING TIME

Abstract: this article examines organizational methods of managing patient flow in a dental clinic aimed at reducing waiting time for an appointment. The relevance of the work is due to the high social significance of the availability of dental care and the continuing problems of queues in public clinics. Based on the analysis of domestic studies, the author identifies the main causes of time losses and proposes specific management solutions: open registry, electronic queue, separation of "acute pain / planned patients" flows, online appointment, 5S system.

Keywords: patient flow management, dental clinic, waiting time reduction, open registration, electronic queue, online appointment, healthcare organization.

Проблема доступности стоматологической помощи в государственных поликлиниках остается одной из центральных в организации здравоохранения. Как отмечает Н.М. Сергеева, управление качеством в медицинской организации включает в себя не только клинические аспекты, но и организационные процессы, влияющие на удовлетворенность пациентов [3]. Длительное время ожидания приема снижает эффективность работы медицинского учреждения, создает дополнительную нагрузку на персонал и формирует негативное отношение пациентов к системе обязательного медицинского страхования (ОМС).

Цель данной работы – выявить основные организационные методы управления потоком пациентов в стоматологической поликлинике, позволяющие сократить время ожидания приема, и оценить их потенциальную эффективность. Работа выполнена на основании анализа научных публикаций по теме исследования и информационного массива официальных сайтов организаций здравоохранения.

Анализ литературы и практики работы государственных стоматологических поликлиник позволяет выделить несколько типичных причин потерь времени. Во-первых, это перегруженность регистратуры: в отсутствие открытой формы работы и электронной очереди администратор вынужден одновременно искать карту, отвечать на телефонные звонки и выдавать талоны. Во-вторых, отсутствие разделения потоков: пациенты с острой болью и плановые пациенты находятся в одной очереди, что ведет к конфликтам и увеличению времени ожидания для всех. В-третьих, неудобная маршрутизация: отсутствие навигации и информационных стендов заставляет пациентов дополнительно тратить время на поиск нужного кабинета или рентген-кабинета. В-четвертых, длительный поиск амбулаторных карт: при бумажном архиве карта может разыскиваться 5–10 минут. В-пятых, перегрузка врача немедицинскими функциями, такими как заполнение бумаг и поиск инструментов. В контексте управления качеством все эти факторы относятся к так называемым «скрытым потерям» рабочего времени, устранение которых является резервом повышения эффективности [3].

Наиболее эффективными организационными методами сокращения времени ожидания, не требующими крупных капитальных вложений, являются следующие.

Открытая регистратура и электронная очередь предполагают устранение стеклянных перегородок, замену их стойкой администратора, установку терминала выдачи талонов с голосовым оповещением. Практика показывает, что после такого изменения время оформления пациента сокращается с 5–7 до

1–2 минут, а нагрузка на администратора снижается за счет переноса части функций на терминал [2].

Разделение потоков «острая боль – плановый прием» позволяет пациенту с острой болью попасть к дежурному врачу в течение 15–20 минут без предварительной записи, при этом плановый поток не тормозится [4].

Онлайн-запись через портал Госуслуг или сайт поликлиники при переводе 60–80% пациентов на онлайн-запись разгружает регистратуру и позволяет пациенту выбрать удобное время, не приходя в поликлинику заранее. Кроме того, автоматические напоминания снижают долю неявок до 5–7% [1].

Система 5S в лечебных кабинетах (сортировка, соблюдение порядка, стандартизация расположения инструментов и медикаментов) позволяет врачу экономить до 5–7 минут на каждом приеме, что в масштабах смены дает дополнительных 30–40 минут на еще одного пациента.

Оптимизация маршрутизации и навигации (цветные указатели по полу, информационные стенды, табло вызова к врачу) дает пациенту возможность самостоятельно найти кабинет, не отвлекая регистратуру.

Автоматические напоминания о визите (SMS или push-уведомления за день до приема) снижают число неявок на 10–15%, позволяя более равномерно планировать загрузку врачей и сокращать время ожидания для записавшихся пациентов [1].

Следовательно, рассмотренные организационные изменения дают значительный эффект для организации здравоохранения без закупки дорогостоящего оборудования (таблица 1).

При всех преимуществах внедрение наталкивается на следующие барьеры: сопротивление персонала, привыкшего к традиционной бумажной работе; необходимость обучения сотрудников работе с новыми системами; недостаточное финансирование для закупки терминалов и программного обеспечения; сохраняющаяся проблема очередей в смежных кабинетах (например, рентген-кабинет), которые не всегда включены в общую электронную систему [4]. Как отмечает Н.М. Сергеева, внедрение любых

управленческих инноваций требует не только ресурсного обеспечения, но и изменения корпоративной культуры медицинского персонала [3].

Таблица 1 - Эффект, получаемый после оптимизации организационных методов работы с пациентами учреждения здравоохранения

Показатель	До внедрения	После внедрения
Время оформления в регистратуре (мин)	10–15	1–3
Время ожидания приема у врача (мин)	20–40	5–10
Доля неявок на прием (%)	15–20	5–7
Удовлетворенность пациентов (оценка)	низкая	высокая

Сокращение времени ожидания приема имеет также значение для рациональной фармакотерапии. Своевременное обезболивание пациентов с острой зубной болью требует минимизации простоев на этапе регистратуры и вызова к врачу. Чем дольше пациент ждет, тем выше риск неконтролируемого приема анальгетиков без назначения врача, что может приводить к побочным эффектам и нерациональному расходованию лекарственных средств. Таким образом, оптимизация потока пациентов косвенно способствует повышению эффективности лекарственного обеспечения в амбулаторной стоматологической практике.

Организационные методы управления потоком пациентов (открытая регистратура, электронная очередь, разделение потоков, онлайн-запись, 5S, навигация) являются эффективным и малозатратным инструментом сокращения времени ожидания в стоматологической поликлинике. Как показывает практика, время в регистратуре можно сократить в 5–10 раз, а удовлетворенность пациентов значительно повысить. Ключевым условием

успеха является принятие соответствующих управленческих решений со стороны руководства организации здравоохранения, обучение персонала и поэтапное внедрение организационных изменений – начиная с одного пилотного кабинета или отделения. Для дальнейших исследований представляется интересным анализ интеграции стоматологической электронной карты с системой электронной очереди и онлайн-записью.

Список использованных источников:

1. Аверьянова, А.А. Оптимизация деятельности медицинской организации: опыт внедрения технологий бережливого производства / А.А.Аверьянова, А.А.Улиткина, В.Г.Кайбышев // Главный врач Юга России. – 2019. – № 4. – С. 41–43.
2. Затулкин, В.А. Применение модели бережливого производства как эффективный способ совершенствования деятельности стоматологической поликлиники / В.А. Затулкин // Менеджер здравоохранения. – 2023. – № 8. – С. 24–33.
3. Сергеева, Н.М. Управление качеством в здравоохранении: направления и пути совершенствования / Н.М.Сергеева. – Курск: Деловая полиграфия, 2020. – 169 с.
4. Токмакова, С.И. Оценка практической значимости проекта «Бережливая поликлиника» в амбулаторной стоматологической практике / С.И.Токмакова, О.В.Бондаренко, Е.О.Шестернина // Медицина и качество. – 2022. – № 3. – С. 34–38.