

3. Наличие соматической патологии является фактором, влияющим на возможность возникновения непереносимости акриловых стоматологических пластмасс.

4. Проблема взаимоотношения тканей и органов полости рта с материалами зубных протезов остается до конца неизученной.

Список литературы:

1. Жолудев С.Е. Способы улучшения адаптации у лиц с проблемами переносимости материалов съемных зубных протезов / С.Е. Жолудев // Маэстро стоматологии. – 2005. - №19. – С. 39-40

2. Савкина Н.И. Проблемы непереносимости в ортопедической стоматологии / Н.И. Савкина, С.Д. Арутюнов, В.Н. Царев // Стоматология. — 2013. — № 3. – С.58-64.

3. Умарова С. Э. Клинико-лабораторная оценка адаптационных процессов у пациентов с цельнолитыми несъемными зубными протезами: Автореф. дис. канд. мед. наук. — М., 2012. – 56 с.

4. Царёв В.Н. Взаимосвязь соматической патологии с непереносимостью акриловых протезов / В.Н. Царев, М.Ю. Огородников, Р.Х. Сулемова // Стоматология. – 2013. – №3 – С.164-164

УДК 614.212

**Квардакова А.П., Шарипова Р.И, Ожгихина Н.В.
АНАЛИЗ ВРЕМЕННЫХ ЗАТРАТ В РАБОТЕ МЕДИЦИНСКОГО
РЕГИСТРАТОРА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ**

Кафедра стоматологии детского возраста и ортодонтии
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

**Kvardakova A.P., Sharipova R.I., Ozhgikhina N.V.
ANALYSIS OF THE TIME SPENT IN THE WORK OF THE MEDICAL
REGISTRATOR SP USMU IS CONDUCTED**

Department of pediatric dentistry and orthodontics
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: rau92@yandex.ru

Аннотация. В статье представлен анализ распределения рабочего времени медицинского регистратора на манипуляции, условно разделенные на категории «полезные», «условно-полезные» и «временные потери». Выявлены особенности работы медицинских регистраторов стоматологической поликлиники. Предложены пути оптимизации рабочего процесса с помощью систем «бережливого производства».

Annotation. The article examines the time allocation of medical receptionists in the dental clinic. A registry is the first step in the system of medical care. Analysis of the registry organization is crucial while planning activities aimed at the improvement of the quality of dental care. The objective of the article is to optimize the work of medical receptionist in accordance with the principles of "lean production".

Ключевые слова: бережливое производство, медицинский регистратор, стоматология.

Key words: lean production, medical registrar, dentistry.

Введение

Регистратура — первый шаг в системе оказания медицинской помощи взрослым и детям. Качество работы медицинского регистратора формирует впечатление о медицинском учреждении в целом. Анализ организации работы регистратуры является важной задачей при планировании мероприятий по улучшению качества оказания стоматологической помощи населению.

Цель исследования – изучить и проанализировать распределение рабочего времени медицинского регистратора стоматологической поликлиники в течение рабочего дня.

Материалы и методы исследования

Исследование проводилось на базе многопрофильной стоматологической поликлиники г.Екатеринбурга. В течение 4 рабочих дней проводился хронометраж работы двух медицинских регистраторов, результаты фиксировались в специально разработанные чек-листы. По завершении исследования проведен статистический анализ полученных результатов.

Результаты исследования и их обсуждение

Все манипуляции, производимые регистраторами в течение рабочего дня, были условно разделены на три категории:

- 1) Полезные: оформление карты, работа на компьютере, запись к врачу лично и по телефону, ответ на вопрос лично и по телефону;
- 2) Условно полезные: подготовка карт к работе, раскладка и поиск амбулаторных карт, разговоры служебные;
- 3) Потери: переходы по регистратуре и переходы по поликлинике, личное время.

В ходе анализа выяснилось, что 70% рабочего времени регистратора стоматологической поликлиники занимают "полезные" манипуляции, 20% рабочего времени отводится на "условно полезные" действия и 10% - потери рабочего времени (рис. 1).

Также выяснилось, что среди манипуляций из группы «полезного времени» преобладает «оформление карты» - 46%. Другие манипуляции группы: «запись по телефону» - 21%, «работа на компьютере» - 11%, «запись лично» - 9%, «ответ на вопрос лично» - 7%, «ответ на вопрос по телефону» - 6% (рис. 2).

Среди «условно полезного» преобладает время, затраченное на подготовку карт - 32%, на «раскладку карт» - 22% времени, на «личное время» - 20%, на поиск карты и служебные разговоры 15% и 11% соответственно.

Нами была определена максимальная амплитуда времени, потраченного на оформление карты. Минимальное затраченное время составило 2 минуты, максимальное - 12 минут. Среднее время оформления карты – 5 минут. На появление таковой разницы во времени выполнения одной и той же задачи повлияли следующие особенности работы медицинских регистраторов СП УГМУ:

1. Многозадачность (одновременно регистратор оформляет карту, отвечает на звонок и корректирует расписание);

2. Многопрофильность (регистратор отвечает за оформление документации, формирование записи, формирование расписания, раскладку и подготовку карт к приему и так далее).

Проблема многозадачности непосредственно влияет на качество и скорость выполнения основных обязанностей медицинских регистраторов. Одновременно регистратор оформляет документацию первичного пациента и отвечает на телефонный звонок. Для того чтобы продолжить оформление карты звонящего просят подождать, блокируя, таким образом, следующие входящие вызовы. Как следствие, в течение 12 минут блокируется поступление входящих звонков пациентов, а время оформления карты первичного пациента возрастает в 6 раз. Все это приводит к недовольству как пациентов пришедших на прием, так и потенциальных пациентов, которые пытались спланировать прием по телефону.

В ходе анализа потерь времени выяснилось, что преобладает время, затраченное на «переходы по поликлинике» - 82%, остальные 18% - «переходы по регистратуре».

Основными причинами перехода по поликлинике являлись:

1. Перенос амбулаторной карты из регистратуры в кабинет;

2. Информирование врача (при внеплановом приеме пациента);

3. Вопрос врачу от пациента, который поступил в ходе телефонного звонка.

Большая часть времени из группы «полезных» манипуляций и «условно полезных» манипуляций связана с работой медицинских регистраторов с амбулаторными картами (46% и 32% соответственно). Поэтому рациональная организация картотеки и рабочего места медицинского регистратора может помочь в оптимизации рабочего процесса, сведя временные потери из-за поиска карт, создания их дубликатов вследствие утери, к минимуму.

Это возможно благодаря следующим системам бережливого производства [3]:

5S - система организации и рационализации рабочего места, при которой происходит сортировка предметов на рабочем месте на необходимые и ненужные, соблюдается порядок расположения предметов на рабочем месте,

поддерживается чистота рабочей зоны, при этом все правила закреплены в инструкциях и со временем вырабатывается привычка ухода за рабочим местом, тем самым система совершенствуется [2,4];

Визуальный менеджмент - расположение всех инструментов, деталей, информации о результатах работы производственной системы так, чтобы они были хорошо видимы, и чтобы любой участник процесса с первого взгляда мог оценить состояние системы [5].

В ходе интервью медицинских регистраторов выяснилось, что они высоко мотивированы к реорганизации рабочих мест, заинтересованы в повышении квалификации, готовы сотрудничать и предлагать идеи для повышения качества и скорости их работы. В этом случае уместно применить еще одну технологию бережливого производства: кайдзен - система непрерывного улучшения «качества» персонала, при этом каждый сотрудник предлагает небольшие улучшения на регулярной основе, которые в итоге приводят к существенному улучшению качества производительности труда, технологий и процессов [1].

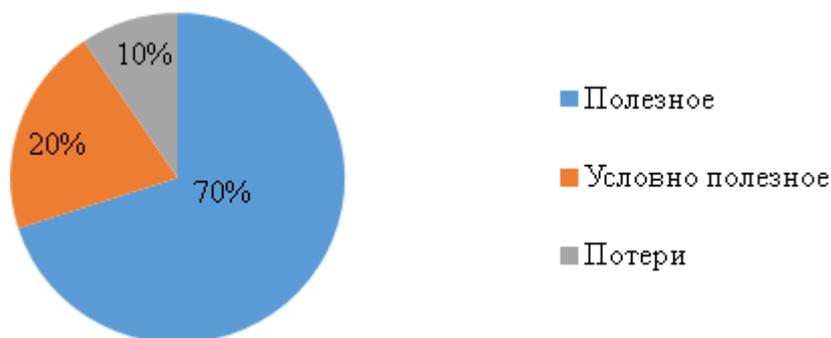


Рис. 1. Распределение рабочего времени на манипуляции в процентах

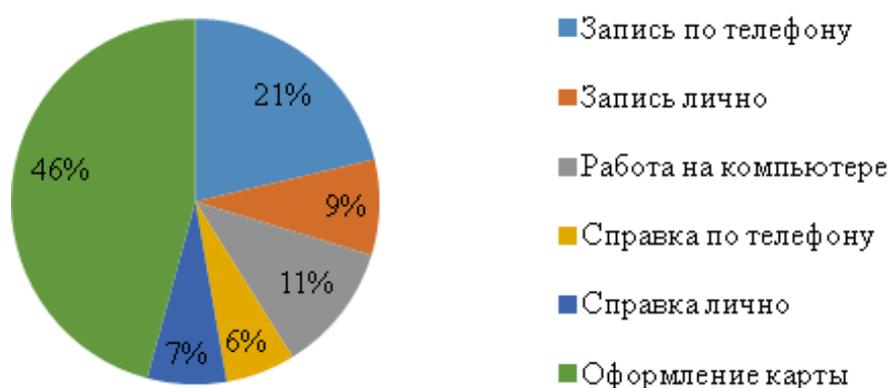


Рис. 2. Распределение полезного времени в процентах

Выводы:

1. В рабочем времени медицинского регистратора преобладают полезные манипуляции;

2. Наибольшее количество времени занимают манипуляции «оформление пациента», «запись пациента по телефону», чаще всего эти манипуляции приходится совершать в одно время;

3. Из-за одновременного выполнения нескольких задач снижается скорость их выполнения.

Предложения по оптимизации работы медицинских регистраторов стоматологической поликлиники:

1. Организация единого call-центра;
2. Разделение работы регистраторов – прием звонков, коррекция записи / оформление пациентов;
3. Оптимизация рабочего пространства;
4. Оптимизация процесса заполнения документации.

Список литературы:

1. Джефф Кокс. Новая цель. Как объединить бережливое производство, шесть сигм и теорию ограничений: пер. с англ. / Джефф Кокс – М.: Москва, 2011. – 257 с.

2. Джеффри Лайкер. Корпоративная культура Toyota: Уроки для других компаний: пер. с англ. / Джеффри Лайкер – М.: Альпина Паблишерз, 2011. – 354 с.

3. Майкл Л. Джордж Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг: пер. с англ. / Майкл Л. Джордж – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 402 с.

4. Романова Ю.А. Как внедрить бережливые технологии, не потратив ни копейки. Система 5С/ Ю.А. Романова // Здравоохранение. – 2017. – Вып. 6. – С. 100-107.

5. Фейгенсон Н.Б. Бережливое производство и системы менеджмента качества / Н.Б. Фейгенсон, И.С. Мацкевич, М.С. Липецкая // Фонд «Центр стратегических разработок «Северо-Запад». – 2012. – Вып. 1. – С. 71.

УДК 616-77

**Кипиани Ш.Г., Пилипенко К.Д., Максюкова Е.С.
ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРТОПЕДИЧЕСКОГО ЛЕЧЕНИЯ
ОБШИРНЫХ ДЕФЕКТОВ ЗУБНЫХ РЯДОВ ОДНОЭТАПНЫМИ
НЕРАЗБОРНЫМИ ДЕНТАЛЬНЫМИ ИМПЛАНТАТАМИ ИЗ
НАНОСТРУКТУРИРОВАННОГО ТИТАНА**

Кафедра стоматологии №3
Ростовский государственный медицинский университет
Ростов-на-Дону, Российская Федерация

**Kipiani SH.G., Pilipenko K.D., Maksyukova E.S.
EFFICIENCY OF ORTHOPEDIC TREATMENT OF EXTENSIVE
DEFECTS OF THE DENTAL SERIES ONE-STAGE NON-DISKABLE
DENTAL IMPLANTS FROM NANOSTRUCTURED TITAN**

Department of dentistry №3
Rostov state medical university
Rostov-on-Don, Russian Federation