

ФГБОУ ВО УГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ
Кафедра стоматологии детского возраста и ортодонтии

Внедрение современных технологий управления в стоматологической клинике УГМУ



НАУЧНЫЕ РУКОВОДИТЕЛИ:
К.М.Н., ДОЦЕНТ
ОЖГИХИНА НАТАЛЬЯ ВЛАДЛЕНОВНА
Д.М.Н., ДОЦЕНТ
МЯГКОВА НАТАЛЬЯ ВИКТОРОВНА

ДОКЛАДЧИК:
ОРДИНАТОР ВТОРОГО ГОДА ОБУЧЕНИЯ КАФЕДРЫ
СТОМАТОЛОГИИ ДЕТСКОГО ВОЗРАСТА И
ОРТОДОНТИИ
КВАРДАКОВА АНАСТАСИЯ ПАВЛОВНА

г. Екатеринбург, 2018 г.

Актуальность



- Пилотный проект «Бережливая поликлиника» запущен Министерством здравоохранения Российской Федерации (Минздравом РФ) в 2016 г. совместно с Управлением внутренней политики;
- Основная задача – изменить парадигму взаимоотношений «врач-пациент»;
- 26 июля 2017 г. Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам, утвержден приоритетный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

Актуальность



Регистратура — первый шаг в системе оказания медицинской помощи, здесь формируется впечатление об оказанной услуге в целом



Цель исследования



- Проанализировать распределение рабочего времени медицинского регистратора СП УГМУ на задачи, возникающие в течение рабочего дня;



Задачи исследования



- Провести хронометраж рабочего дня медицинского регистратора СП УГМУ;
- Выявить временные потери;
- Предложить пути оптимизации рабочего времени медицинского регистратора

Материалы и методы



- Исследование проводилось на базе стоматологической поликлиники УГМУ, Бардина 38а (главный врач д.м.н., доцент Мягкова Н.В.)
- В течение нескольких рабочих дней проводился хронометраж работы двух медицинских регистраторов, результаты фиксировались в чек-листы, затем проводился статистический анализ

Распределение рабочего времени регистратора



Полезное время

- Работа на компьютере
- Оформление карты
- Запись к врачу лично
- Запись к врачу по телефону
- Ответ на вопрос лично
- Ответ на вопрос по телефону

Условно полезное время

- Подготовка карт к работе
- Раскладка карт
- Поиск карты
- Разговоры служебные
- Личное время

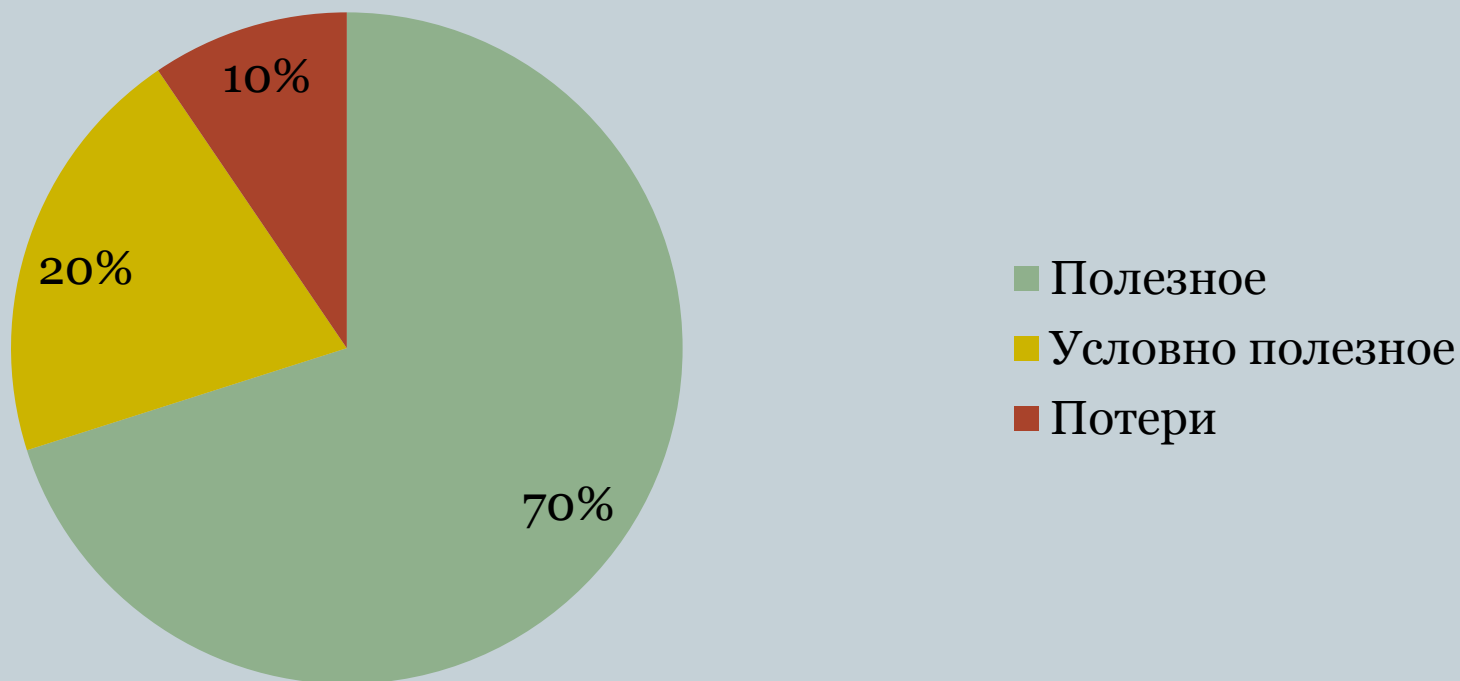
Потери

- Переходы по регистратуре
- Переходы по поликлинике

Распределение рабочего времени регистратора



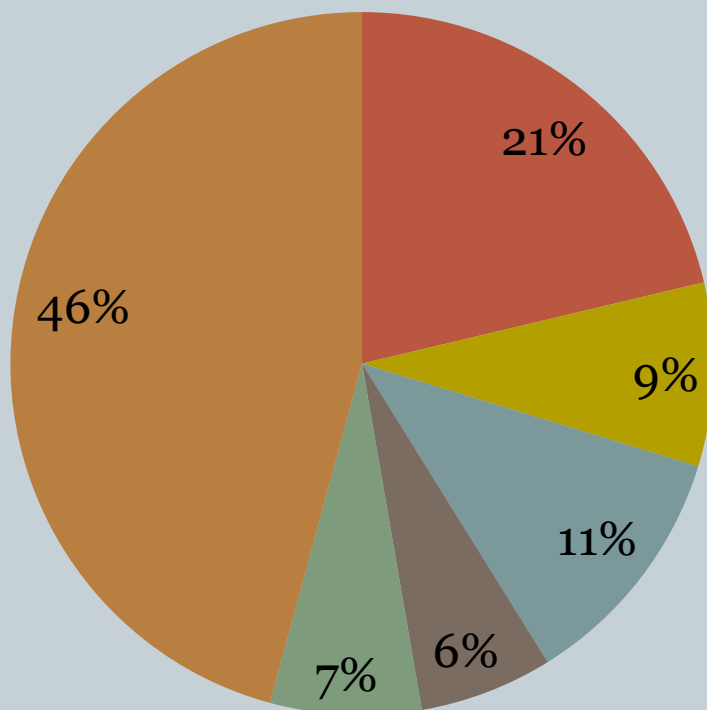
Анализ рабочего времени в целом (20 рабочих часов)



Анализ полезного времени



Полезное время

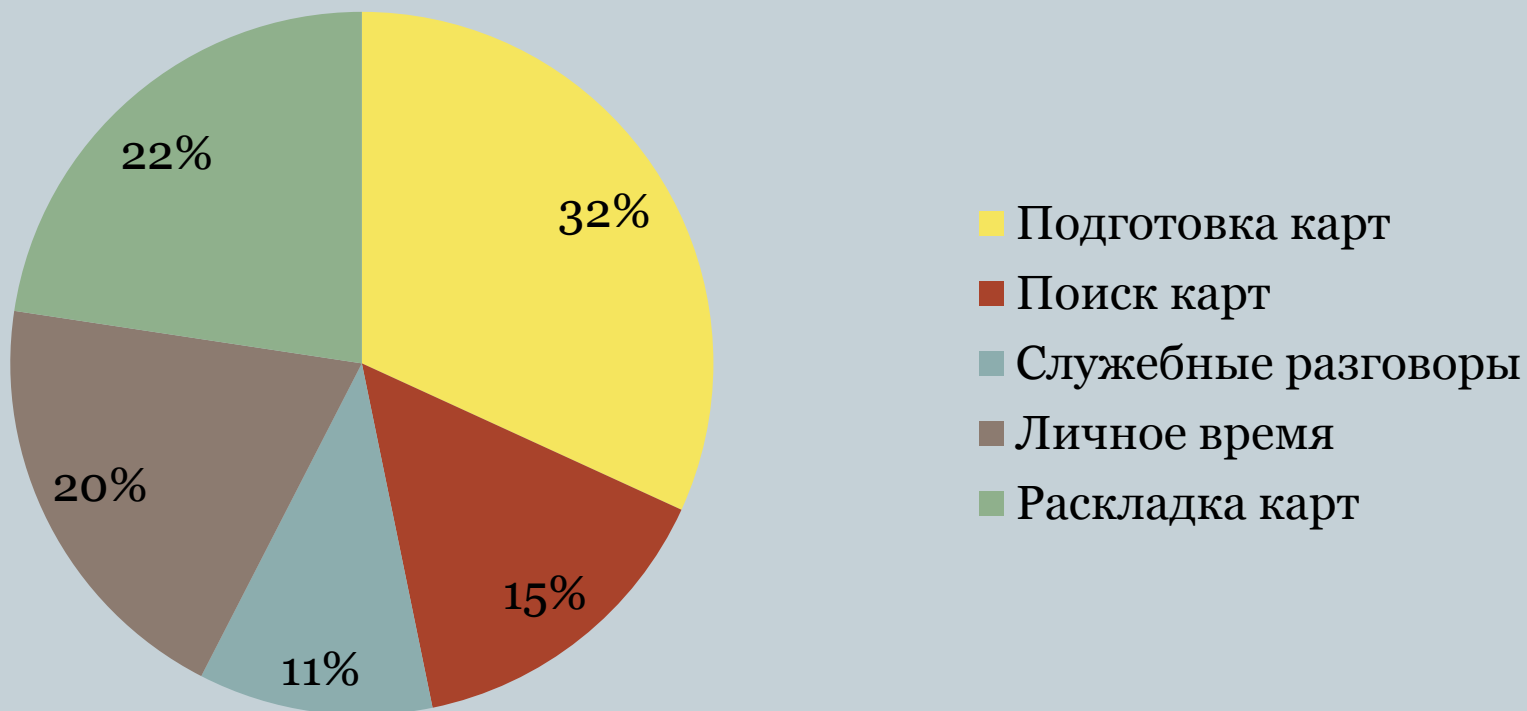


- Запись по телефону
- Запись лично
- Работа на компьютере
- Справка по телефону
- Справка лично
- Оформление карты

Анализ условно полезного времени



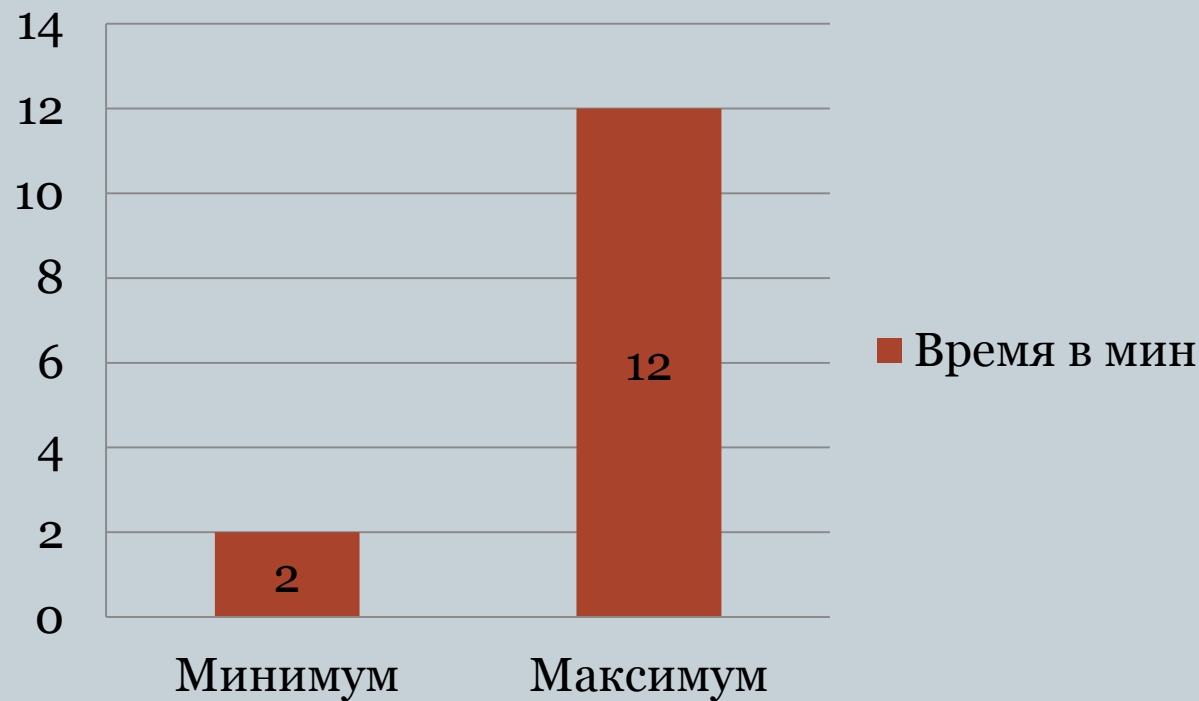
Условно полезное время



Минимум и максимум на оформление первичного пациента



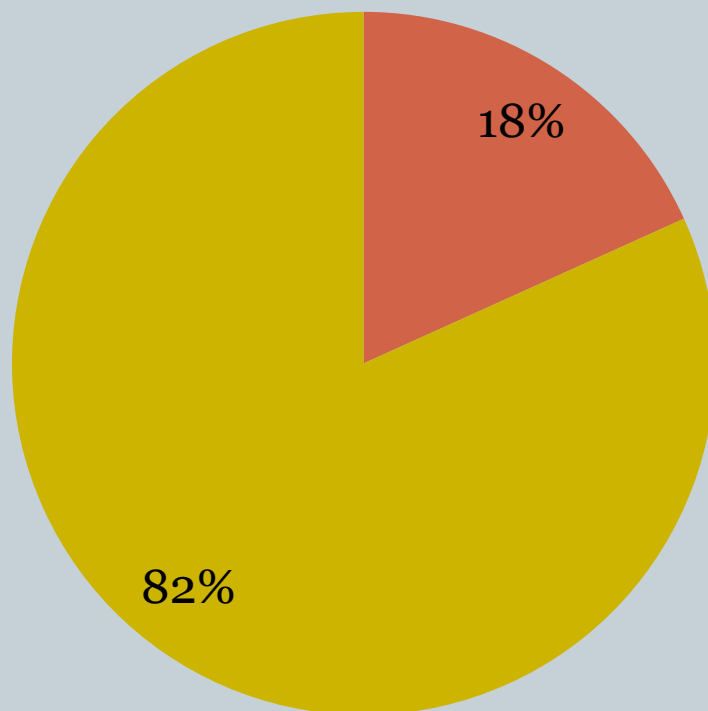
В ходе исследования был определен
максимальный размах времени на оформление
пациента:



Анализ потерь времени



Потери



- Переход по регистратуре
- Переход по поликлинике

Анализ потерь времени



Причины перехода по поликлинике:

- Перенос амбулаторной карты из регистратуры в лечебный кабинет;
- Внеплановый прием пациента, информирование врача;
- Задать вопрос врачу от пациента, который поступил по телефонному звонку

Потери



Перепроизводство

- Повторное оформление амбулаторных вследствие их утери

Лишние движения

- Многочисленные переходы по регистратуре
- Длительные поиски карт из-за нерациональной организации

Ненужная транспортировка

- Пациенты «блуждают» по поликлинике

Излишние запасы

- Неравномерная запись к специалистам

Избыточная обработка

- Переходы регистраторов по поликлинике

Ожидание

- Формирование очереди из-за медленного оформления пациентов

Брак и Переделка

- Повторное оформление карт и информированных согласий из-за ошибок при заполнении

Особенности работы медицинского регистратора СП УГМУ



Многозадачность

- Оформление пациента, ответ на звонок по телефону и корректировка расписания в одно и то же время

Многопрофильность

- Регистраторы отвечают за оформление пациентов, формирование записи, формирование расписания, раскладку карт, подготовку карт и других документов и т.д.

Мнения участвующих работников



Причины по которым возрастает нагрузка – страдает выполнение прямых обязанностей:

- Оформление пациентов, планирующих исключительно рентген-исследование;
- Оформление профилактических осмотров;
- Особенности приема СП – частые переносы смен, обзвон пациентов;
- Большой объем картотеки, её неудобство;
- Нет четкой должностной инструкции;
- В обязанности входит формирование расписания, подготовка документов для выписки из истории болезни и т.д.;
- Отсутствие организованного перерыва в течение рабочего дня

Проблема многозадачности регистраторов



Одновременное оформление первичного пациента
лично+оформление записи по телефону



Удлиняется время оформления пациента из-за
занятости телефонным звонком



Для продолжения оформления первичного пациента
звонящего просят «подождать» – блокируются
входящие звонки до 12 мин



Потеря потенциальных пациентов (не дозвонились,
все время занято)



Недовольство оформляющихся пациентов («Ответьте
мне сначала, потом на телефон!»)

Недостатки организации рабочего места



Недостатки организации рабочего места



Мнения пациентов



- «Что так долго?»
- «Ответьте мне сначала, потом на телефон»
- «Где второй регистратор?»
- «Почему так мелко написано? Ничего не вижу»
- «Зачем столько бумажек?»
- «21 век на дворе, а вы еще пишете!»
- «Почему нет кулера?»

Выводы



- В рабочем дне медицинского регистратора преобладают полезные манипуляции;
- Наибольшее количество времени занимают манипуляции «оформление пациента», «запись пациента по телефону», чаще всего эти манипуляции приходится совершать в одно время;
- Из-за одновременного выполнения нескольких задач значительно страдает их качество

Предложения



- Организация call-центра;
- Разделение работы регистраторов – прием звонков, коррекция записи/ оформление пациентов;
- Налаживание внутренней телефонной связи – оптимизация «потерь»;
- Оптимизация рабочего пространства;
- Оптимизация процесса заполнения документации

Литература:



1. ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р 56407-2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты.
3. ГОСТ Р 57522-2017 «Бережливое производство. Руководство по интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства».
4. Китанина К.Ю., Хадарцев А.А., Хромушин О.В., Ластовецкий А.Г. Подготовка данных для многофакторного анализа в медицине и биологии с помощью алгебраической модели конструктивной логики // Вестник новых медицинских технологий. Электронное издание. 2018. № 1. Публикация 1-6. URL: <http://www.medtsu.tula.ru/VNMT/Bulletin/E2016-1/1-6.pdf> (дата обращения: 16.10.2018). DOI: 10.12737/18601.
5. Ластовецкий А.Г. Методические подходы к формированию индикаторов в здравоохранении // Кремлевская медицина. Клинический вестник. 2013. № 2. С. 35–39.
6. Мезенцева Л.В., Перцов С.С., Копылов Ф.Ю., Ластовецкий А.Г. Математический анализ устойчивости кардиодинамики у постинфарктных больных // Биофизика. 2017. Т.62, № 3. С. 614–617.
7. Мезенцева Л.В., Чомахидзе П.Ш., Копылов Ф.Ю., Перцов С.С., Ластовецкий А.Г. Анализ переходов между линейными и нелинейными режимами кардиоритма у больных с ишемической болезнью сердца // Патогенез. 2017. Т. 15, № 1. С. 54–58.
8. Минина Е.Н., Ластовецкий А.Г. Особенности прогнозирования эффективности функционирования кардиогемодинамики с учётом линейных и хаотических режимов // Вестник новых медицинских технологий. Электронное издание. 2018. №2. Публикация 1-1. URL: <http://www.medtsu.tula.ru/VNMT/Bulletin/E2018-2/1-1.pdf> (дата обращения: 16.10.2018). DOI: 10.24411/2075-4094-2018-15994.
9. Проект Бережливая поликлиника. Электронный ресурс. 2017. URL: <https://www.rosminzdrav.ru/poleznye-resursy/proekt-berezhlivaya-poliklinika>.
10. Семина Т.А., Томаева М.А., Торшхоева Т.Т., Китанина К.Ю. Реализация проекта «Бережливая поликлиника в Тульской области» в государственных учреждениях здравоохранения Тульской области, оказывающих медико-санитарную помощь взрослому населению в амбулаторных условиях: методические рекомендации. Тула: Изд-во ТулГУ, 2017. 35 с.
11. Стельгун М.А., Ластовецкий А.Г., Ефремова О.А., Пинкус Т.М. Динамика демографической ситуации в Белгородской области, ее оценка и прогноз на ближайшие годы // Научные ведомости Белгородского университета. Медицина. Фармация. 2015. № 10 (207). Вып. 30. С. 169–176.
12. Столяр В.И., Мурзин А.П., Титов И.Г., Ластовецкий А.Г., Кураева Т.В., Зуев В.Ю., Папков А.Ю., Крирова Н.А. Организация и требования к информационному обеспечению задач управления // Медицина и высокие технологии. 2017. №2. С. 42–47.

Спасибо за внимание!

