



Организационные проблемы в деятельности детской стоматологической поликлиники

Орел В.И., Гурьева Н.А., Смирнова В.И., Затулкин В.А.

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Минздрава России, Санкт-Петербург, Российская Федерация

Актуальность. С возрастающей потребностью в оказании стоматологической помощи детскому населению, но при этом без изменения ресурсного обеспечения необходим поиск новых организационных технологий в деятельности стоматологической организации для повышения качества медицинской помощи и удовлетворенности пациента.

Цель исследования. Определение организационных проблем с позиции пациентов, законных представителей детей до 15 лет и медицинского персонала, а также возможности применения технологий бережливого производства для совершенствования работы детской стоматологической поликлиники.

Пациенты и методы. Проанализированы результаты социологического исследования пациентов, законных представителей детей до 15 лет (157 человек) и медицинского персонала (55 сотрудников) одной из детских стоматологических поликлиник в Санкт-Петербурге. Анкетирование проводилось анонимно. Выявление временных потерь при обращении пациентов за медицинской помощью в стоматологическую поликлинику определялось с помощью хронометражного исследования затрат времени пациентов при нахождении в поликлинике.

Результаты. При оценке данных анкетирования пациентов и законных представителей детей до 15 лет было выявлено, что 65,0% в целом были удовлетворены обслуживанием в данной поликлинике. Однако 40,8% респондентов отметили недостаточное количество указателей для удобного перемещения по поликлинике. Также много нареканий было на сложность записи на прием

(62,4% пациентов). Анкетирование сотрудников показало, что 80,0% врачей считают основной проблемой при приеме пациента большие временные затраты на оформление медицинской документации на бумажных носителях. В начале исследования текущее состояние временных затрат посетителей в регистратуре составляло 15–20 мин, что, по данным анкетирования, отрицательно сказывалось на настроении пациентов и их мнении о поликлинике. По данным хронометражного исследования рабочего процесса врача-стоматолога детского можно утверждать, что максимальная часть затрат рабочего времени на непосредственное оказание пациенту медицинской помощи с конкретным заболеванием в среднем составляет $39,3 \pm 2,8$ мин, работа по заполнению медицинской документации составляет $13,5 \pm 2,3$ мин, в итоге в среднем на одного пациента врач тратит $52,8 \pm 5,1$ мин, что способствует формированию очереди в коридоре перед кабинетом.

Заключение. Таким образом, анализ результатов исследования дал возможность выявить наиболее важные организационные проблемы, с которыми сталкивается стоматологическая поликлиника. Решение данных проблем с целью улучшения деятельности медицинской организации и совершенствования существующих процессов должно базироваться на эффективном использовании имеющихся ресурсов системы здравоохранения и критериях новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Достичь этого возможно с помощью применения концепции бережливого производства.