

АНАЛИЗ ФАКТОВ ОПОЗДАНИЯ ПАЦИЕНТОВ НА ЗАРАНЕЕ ЗАПЛАНИРОВАННЫЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ПРИЕМ

Большинство сегодняшних пациентов, передвигаясь на личных автомобилях или общественном транспорте, зависят от пропускной способности улиц. В своем исследовании мы решили обратить на это внимание, так как в основном стоматологический прием приходится на рабочее будничное время, когда загруженность города передвигающимся транспортом велика. В связи с чем стоматологические клиники, расположенные в крупных городах, так или иначе связаны с ритмом движения уличного транспорта.

Цель исследования

Выявление периода или периодов рабочего времени (далее критические периоды времени), когда наблюдалась наибольшая частота опозданий пациентов. Не менее важной задачей являлось определение того, на сколько минут в среднем опаздывал пациент, что позволит в дальнейшем учитывать этот показатель при планировании новых посещений, приходящихся на критические периоды времени.

Ход исследования

Методика исследования была достаточно простой. Каждый факт опоздания описывался по двум критериям:

- 1) на сколько минут произошло опоздание и в какой временной период дня;
- 2) причина опоздания.

Причины опозданий пациентов, выявляемые опросом, разделились на два вида: опоздания по причине затрудненного передвижения уличного транспорта и опоздания, произошедшие по другим причинам. Однако, по нашему мнению, хотя бы часть опозданий, произошедших по другим причинам, косвенно связана с затрудненным передвижением транспорта в часы пик. Такое мнение



Васильев Н.И.

стоматолог-ортопед
стоматологической
клиники «РеСто»,
г. Ижевск,
niva-84@yandex.ru

Резюме

Нами было проведено исследование фактов опоздания пациентов на ранее запланированный стоматологический прием. Выявлена достоверная взаимосвязь частоты опозданий с определенным периодом суток. На основании опроса пациентов о причине опоздания установлена достоверная взаимосвязь опозданий с затрудненным движением транспорта на улицах города Ижевска.

Ключевые слова: опоздание, причина опоздания, затрудненное движение транспорта.

ANALYSIS OF THE FACTS OF DELAY PATIENTS ON PRE-SCHEDULED DENTAL APPOINTMENT

Vasilyev N.I.

The summary

We have studied the facts of delay patients previously scheduled dental appointment. There was a significant correlation with the frequency of delays a certain period of the day. Based on the survey of patients about the reason for delay is established significant association with delays hampered traffic on the streets of the city Izhevsk.

Keywords: delay, the reason for delay, difficulty in traffic.

имеет право учитываться потому, что те жизненные события и обстоятельства данного дня, предшествовавшие стоматологическому приему, могли также лишиться пунктуального исполнения ввиду затрудненного передвижения транспорта или уличных пробок.

Стоматологический прием в исследуемом периоде велся по классическому расписанию. Шестичасовой рабочий день с чередованием первых и вторых смен по четным и нечетным дням месяца: с 8-00 до 14-00 – первая смена, с 14-00 до 20-00 – вторая смена; пятидневная рабочая неделя с понедельника по пятницу. Поскольку на субботные и воскресные дни иногда переносятся некоторые общероссийские праздники или отмечаются и проводятся местные праздничные и прочие мероприятия, принято решение не учитывать статистику со стоматологического приема в субботные и воскресные дни. Объясняется это, возможно, разной интенсивностью уличного движения в праздничные и обычные выходные.

Результаты

Нами были проанализированы 182 будничных рабочих смены, в течение которых осуществлено 1000 приемов пациентов, в среднем по 5 человек за смену. Из указанных запланированных посещений опоздание произошло в 48 случаях, что составляет 4,8%. На наш взгляд, процент достаточно невысок, что напрямую может быть связано с грамотной работой администраторов.

На запланированные приемы опаздывали от 1 до 3 человек за смену, в среднем 1,2 человека. То есть чаще за смену опаздывал только один пациент, в единичном случае 3 человека опоздали подряд друг за другом однажды в декабрьский вечер.

Одной из задач исследования было установление средней величины времени, на которое опаздывал пациент. Опоздание, колеблясь от 5 минут до 40, в среднем составило 15,75 минуты.

Также исследование было направлено на выяснение интересного факта, в какой период будничного дня чаще происходило опоздание. 62,5% всех опозданий (более половины) пришлось на период времени с 16-30 до 17-30 – это 30 случаев; лишь единичные случаи опозданий зафиксированы в дообеденное время и после 18-00.

Таким образом, 79,16% всех опозданий пришлось на вторую смену (вторая смена длится с 14-00 до 20-00).

Что касается причин опозданий, лишь в 4 случаях из 48 пациенты не находили связи опоздания с затрудненным уличным движением, ссылаясь на иные причины.

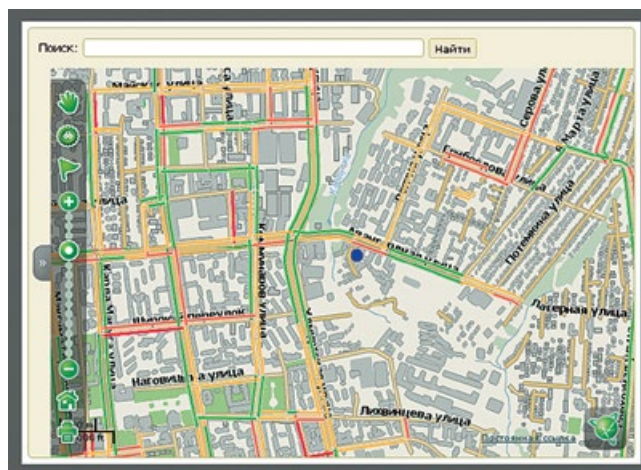


Рис. 1. Загруженность городских улиц транспортом (по данным сайта probki18.ru) в 17.30 будничного дня. Синим круглым значком указано место расположения клиники. Желтым цветом обозначены участки улиц с низкой затрудненностью передвижения, зеленым – средняя загруженность, бледно-красным – сильная загруженность, ярко-красным – движение транспорта происходит с незначительной скоростью

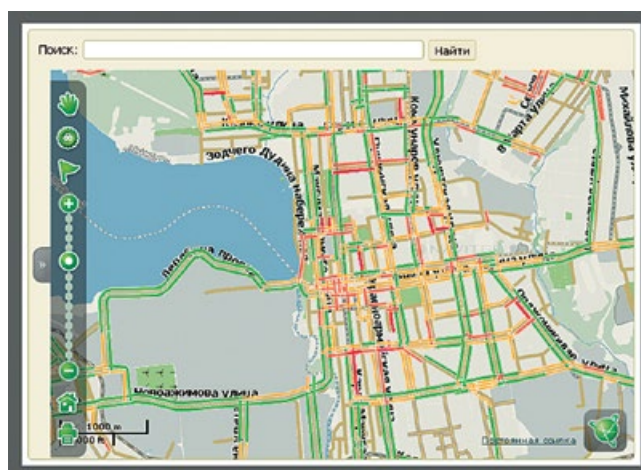


Рис. 2. Общий вид загруженности городских улиц транспортом в 17-30 будничного дня. Клиника расположена примерно в центре карты. Заметно явное увеличение концентрации транспорта

Поскольку наибольшее затруднение в передвижении по городу приходится на период с 16-00 до 18-00 (по данным статистического анализа сайта probki18.ru, производящего on-line регистрацию загруженности уличного автомобильного движения в городе Ижевск; см. рис. 1, 2), выявлена прямая взаимосвязь опозданий пациентов с этим временным промежутком. И факт опоздания пациента в этот период достоверно связан с затрудненным автомобильным движением.

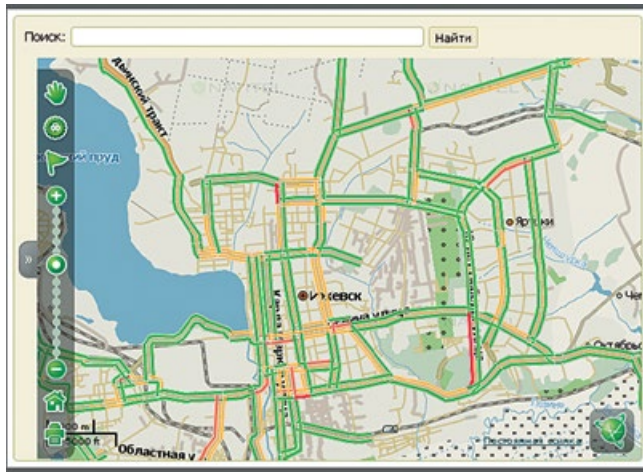


Рис. 3. Общий вид загруженности городских улиц транспортом в 10-30 будничного дня. Клиника расположена примерно в центре карты. Движение затруднено умеренно. Участки с выраженной загруженностью не распространены

Выводы

Благодаря правильной работе менеджерского персонала на стоматологический прием опаздывают нечасто – 4,8% всех посещений.

Какой-либо достоверной связи опозданий пациентов с днями недели не обнаружено.

При планировании сложных и ответственных работ, требующих пунктуального исполнения, или

при записи пациентов, требующих более пунктуального отношения, необходимо учитывать ситуацию на дорогах города Ижевска в критические периоды времени с 16-30 до 17-30.

Поскольку среднее время, на которое опаздывает пациент, равняется 15,75 минуты, а запись на прием ведется с частотой в 30 минут, то в критические периоды времени для стоматологических манипуляций можно оставлять на полчаса больше времени, чтобы не задерживать и принять вовремя следующего пациента.

Полученные данные позволяют практикующим стоматологам города Ижевска точнее планировать свое рабочее время.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Левой Б.** 201 секрет успешной работы частной стоматологической клиники / 2-е издание. Перевод с англ. Редактор перевода В.Д.Вагнер. – 2010 г.
2. **Ануфриев С.А.** Жалобы пациентов – стимул для развития // Стоматологический вестник. – 2006. – №7.
3. **Гринин В.М., Курбанов О.Р., Петраш Д.А., Тумасян Г.С.** Экспертиза качества стоматологической помощи в современных условиях // Экономика и менеджмент в стоматологии. – 2007. – №3 (23).
4. **Дафт Р.** Менеджмент. – СПб: «Питер», 2009.

Министерство здравоохранения Челябинской области,
Управление здравоохранением администрации г. Челябинска
НИИАМС, «Стоматологическая Ассоциация России»,
Южно-Уральский конгрессно-выставочный центр «Экспочел»

**ВОСЕМНАДЦАТАЯ МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ВЫСТАВКА**

УРАЛСТОМАТОЛОГИЯ

- Фармация
- Стоматологическое оборудование и инструменты
- Оборудование и материалы для зуботехнических и литейных лабораторий
- Рентгеновские и стоматологические материалы

- Стоматологическая мебель
- Средства анестезии, дезинфекции и стерилизации
- Предметы гигиены для ухода за полостью рта




МОСКОВСКИЕ

Anmeku

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ ГАЗЕТА

11-13 марта



г. Челябинск
ТРК «Гагарин Парк»
Труда, 183

Россия, 454080, г. Челябинск, ул. Энтузиастов 2, оф. 311
Тел./факс: (351)230-44-58, (351)263-62-54
E-mail: 7@expochel.ru www.EXPOCHEL.ru

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР «ЭКСПОЧЕЛ»

