

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Учреждение образования  
«Международный государственный экологический институт имени А.Д.  
Сахарова»  
Белорусского государственного университета**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ  
ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ И РАДИОБИОЛОГИИ**

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА  
«ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ» В АМБУЛАТОРНО-  
ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ  
ДВИЖЕНИЯ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ**

**Дипломная работа**

**Специальность 1-33 01 05 Медицинская экология**

**Исполнитель:**

студентка 5 курса группы 53072

заочной формы обучения \_\_\_\_\_ Чаевская Наталья Николаевна

**Научный руководитель:**

канд. биол. наук, доцент \_\_\_\_\_ Кравченко Вячеслав Анатольевич

**К защите допущена:**

**Заведующий кафедрой экологической медицины и радиобиологии**

Д.м.н., профессор \_\_\_\_\_

Батын А.Н.

МИНСК 2020

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 39 стр., 4 табл., 11 рис., 21 ист.

ПОЛИКЛИНИКА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОТОК ПАЦИЕНТОВ, ОРГАНИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ ПОТОКА, ПТК «ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ»

**Объект исследования:** программно-технический комплекс «Электронная очередь».

**Предмет исследования:** влияние данного ПТК на оптимизацию работы регистратуры.

**Цель работы:** изучение влияния программно-технического комплекса «Электронная очередь» на движение потоков пациентов внутри поликлиники и на работу регистратуры.

**Методы исследования:** аналитический метод, статистический метод.

**Полученные результаты и их новизна.** **Полученные результаты и их новизна.** В рамках представленного исследования была доказана (с использованием статистических данных) эффективность внедрения ПТК «Электронная очередь» в поликлиники: запись через информат составляет 36.7%, звонок в регистратуру - 34.3%, запись через интернет – 29.0%, «живая очередь» - 4%. Для пациентов до 40 лет удобнее всего запись по интернету (30%) и электронная очередь (45%). Для пациентов старше 40 лет приемлемее «живая очередь» (70%), электронная очередь (30%). Так же доказано снижение среднего количества записей через регистратуру в 2017-2018 годах по сравнению с 2015-2016 годами до установления ПТК. В результате проведенного статистического анализа было выяснено, что внедрение ПТК «Электронная очередь» способствует оптимизации работы регистратуры поликлиники, уменьшает очереди и количество обращений в регистратуру за получением талонов.

**Степень использования.** Результаты могут быть применены в медицинских учреждениях, в которых не установлены данные программно-технические комплексы.

**Область применения.** Медицина.

## РЕФЕРАТ

Курсовая работа: 39 стар., 4 табл., 11 мал., 21 кр.

ПАЛІКЛІНІКА, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ АБСЛУГОЎВАННЯ, ПАТОКІ ПАЦЫЕНТА, АРГАНІЗАЦЫЯ РУХУ ПЛЫНІ, ПТК «ЭЛЕКТРОННАЯ ЧАРГА»

**Аб'ект даследавання:** праграма-тэхнічны комплекс «Электронная чарга».

**Прадмет даследавання:** уплыў дадзенага ПТК на аптымізацыю працы рэгістратуры.

**Мэта працы:** вывучэнне ўплыву праграма-тэхнічнага комплексу «Электронная чарга» на рух патокаў пацыентаў ўнутры паліклінікі і на працу рэгістратуры.

**Метады даследавання:** аналітычны метада, статыстычны метада.

**Атрыманыя вынікі і іх навізна.** У рамках прадстаўленага даследавання была даказаная (з выкарыстаннем статыстычных дадзеных) эфектыўнасць ўкаранення ПТК «Электронная чарга» у паліклінікі: запіс праз інфармат складае 36.7%, званок у рэгістратуру - 34.3%, запіс праз інтэрнэт - 29.0%, «жывая чарга» - 4%. Для пацыентаў да 40 гадоў зручней усяго запіс па інтэрнэце (30%) і электронная чарга (45%). Для пацыентаў старэйшыя за 40 гадоў прымальнымі «жывая чарга» (70%), электронная чарга (30%). Гэтак жа даказана зніжэнне сярэдняй колькасці запісаў праз рэгістратуру ў 2017-2018 гадах у параўнанні з 2015-2016 гадах да ўстанаўлення ПТК. У выніку праведзенага статыстычнага аналізу было высветлена, што ўкараненне ПТК «Электронная чарга» спрыяе аптымізацыі працы рэгістратуры паліклінікі, памяншае чарзе і колькасць зваротаў у рэгістратуру па атрыманне талонаў.

**Ступень выкарыстання.** Вынікі могуць быць ужытыя ў медыцынскіх установах, у якіх не ўстаноўлены дадзеныя праграма-тэхнічныя комплексы.

**Вобласць прымянення.** Медыцына.

## ESSAY

Coursework: 39p., 4tab., 11fig., 21 east.

POLYCLINIC, EFFICIENCY OF SERVICE, PATIENT STREAM,  
ORGANIZATION OF MOTION OF STREAM, ELECTRONIC TURNACE FCC

**Object of study:** software and technical complex «Electronic queue».

**Subject of research:** the impact of the PTC on the optimization of the registry.

**Objective:** to study the influence of the software and technical complex «Electronic queue» on the movement of patient flows within the clinic and on the work of the registry.

**Research methods:** analytical method, statistical method.

**The results and their novelty.** In the framework of the presented research, it was proved (using statistical data) the effectiveness of the implementation of the electronic queue «Electronic queue» in the clinics: recording through informatics is 36.7%, a call to the registry is 34.3%, recording via the Internet is 29.0%, and the “live queue” is 4%. For patients under 40 years of age, recording on the Internet (30%) and electronic queue (45%) are most convenient. For patients over 40 years of age, the “live queue” (70%) and the electronic queue (30%) are acceptable. It also proved a decrease in the average number of entries through the registry in 2017-2018 compared with 2015-2016 until the establishment of the PTC. As a result of the statistical analysis, it was found that the introduction of the PTK “Electronic Queue” helps optimize the work of the clinic's registry, reduces the queue and the number of calls to the registry for receiving coupons.

**Degree of use.** The results can be applied in medical institutions where these software and hardware systems are not installed.

**Application area.** The medicine.