

УДК 616.31:613.86(470.063)

ОЦЕНКА КРИТЕРИЕВ ПОВЫШЕНИЯ ОКАЗЫВАЕМОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЖИТЕЛЯМ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Мхитарян А.К., Агранович Н.В.

Ставропольский государственный медицинский университет, Ставрополь, Россия, (355017, г. Ставрополь, ул. Мира, 310), k-polikl@yandex.ru

Проведена комплексная оценка особенностей действующей системы здравоохранения в оказании стоматологической помощи сельским районам (Предгорный и Шпаковский) Ставропольского края. В ходе проведенного исследования выявлена высокая потребность населения Ставропольского края в стоматологической помощи. Установлено, что большая часть стоматологических больных районных центров обращаются в стоматологическую поликлинику по месту жительства, к которой они прикреплены в соответствии с полисом ОМС. Вместе с тем, по разным причинам, жители данных районов обращались и в другие лечебно-профилактические учреждения. Основными приоритетами при выборе альтернативного медицинского учреждения являются качество помощи, квалификация врачей, доступность помощи, отсутствие очередей. От степени удовлетворенности пациентов от полученной медицинской помощи, от впечатления, производимого учреждением здравоохранения и медицинским персоналом на больных, зависят как их повторное обращение в случае необходимости в это учреждение, так и информация о нем, которая в дальнейшем будет распространяться среди близких и знакомых. На основе оценки критериев оказываемой стоматологической помощи предложены рекомендации, направленные на ее улучшение.

Ключевые слова: здоровье, стоматологическая помощь, трудоспособный возраст, оценка.

EVALUATION CRITERIA INCREASE PROVIDED DENTAL CARE TO THE RESIDENTS OF STAVROPOL KRAI

Mkhitaryan A.C., Agranovich N.V.

Stavropolskiy state medical University, Stavropol, Russia (355017, Stavropol, street of the World, 310), k-polikl@yandex.ru

Conducted a comprehensive assessment of the operating characteristics of the health system in providing dental care to rural areas (Foothills and Shpakovsky) of the Stavropol territory. In the course of the study revealed a high need population of the Stavropol territory in dental care. It is established that a large part of the dental patients of the district centres are treated in the dental clinic at the place of residence to which they are attached in accordance with the health insurance. However, for various reasons, the residents of these areas were addressed in other medical institutions. The main priorities when choosing alternative medical institution is the quality of care, qualification of doctors, access to care, lack of queues. The degree of satisfaction of patients received medical care from the impression produced by the health care facility and medical staff to patients, depend on both their second appeal, if necessary, in this institution, and information about it, which in the future will be distributed among relatives and friends. Based on the evaluation criteria provided dental care recommendations aimed at its improvement.

Keywords: health, dental care, working age evaluation.

Стоматологическая помощь относится к числу самых востребованных видов медицинской помощи, и повышение качества ее оказания является важной задачей здравоохранения [1]. К сожалению, уменьшение государственного финансирования стоматологических учреждений приводит к снижению доступности бесплатных стоматологических услуг для большей части населения, в связи с чем возникает необходимость подготовки новых программ совершенствования стоматологической службы, адаптированных к современным условиям [3; 4]. Для оказания более широкого объема медицинской помощи, по сравнению с обязательным медицинским страхованием и системой

государственного и муниципального здравоохранения, в России было введено Добровольное медицинское страхование (ДМС). В реализации этой программы в целом по стране участвуют менее 2% российских предприятий, однако страхуют своих сотрудников в основном действующие в России зарубежные фирмы [2].

Качество оказываемой стоматологической помощи зависит от её территориальной и финансовой доступности для всего населения, обеспеченности профессиональными медицинскими кадрами (врачами–стоматологами, зуботехническим персоналом, медицинскими сестрами и т.д.), его профессиональной подготовки и др. [5]. В оценке состояния организации и качества стоматологической помощи огромное значение имеет мнение населения.

Цель исследования: оценка особенностей действующей системы здравоохранения в оказании стоматологической помощи в районах Ставропольского края.

Материалы и методы. Нами было проведено анкетирование 620 жителей двух районов Ставропольского края (Шпаковского и Предгорного), которые когда–либо обращались за стоматологической помощью. В ходе проведения исследования респонденты заполнили анкеты, включающие в себя следующие вопросы: качество оказываемой помощи; квалификация врачей; безболезненность лечения; доступность и стоимость оказываемой стоматологической помощи в их регионе.

Результаты исследования. В результате проведенного опроса была выявлена высокая потребность жителей обоих районов в стоматологической помощи. Чаще за стоматологической помощью обращались жители Шпаковского района (89,0%), чем Предгорного (54,6%). Половых различий среди обратившихся не было: женщины составили 41,0%, мужчины – 59,0%. Чаще обращались за стоматологической помощью пациенты в возрасте 18–29 лет (40,0%), реже пациенты в возрасте 30–49 лет - 25,5%, 50–70 лет – 19,5%, старше 70 лет – 15%.

В соответствии с действующим законодательством, в рамках ОМС, всем пациентам, обратившимся за медицинской помощью, предоставлялся гарантированный объем бесплатных услуг, поэтому большая часть стоматологических больных обоих районных центров (89,5%) обращались в стоматологическую поликлинику по месту жительства, к которой они прикреплены в соответствии с полисом ОМС. Вместе с тем отмечено, что, по разным причинам, почти каждый пятый краевой житель обращался в другие учреждения (не по месту жительства), в частные клиники, в учреждения, к которым они прикреплены по полису ДМС (табл. 1).

Таблица 1

Выбор населением районных центров места обращения за стоматологической помощью, %

Предпочтение места обращения	Жители Предгорного района	Жители Шпаковского района
Государственное учреждение по месту жительства (бесплатно)	89,5	61,8
Поликлиника по полису ДМС	0,4	2,2
Государственное учреждение не по месту жительства (платно)	7,0	19,1
Частная клиника	3,1	17,0
Всего:	100,0	100,0

В анкете, составленной нами, особое внимание уделялось следующим критериям: квалификация врачей; доступность стоматологической помощи; близость учреждения к месту жительства, качество оказываемой помощи; безболезненность лечения; стоимость лечения (табл. 2).

Таблица 2

Оценка основных критериев в выборе медицинского учреждения населением Ставропольского края, %

Район	Критерии					Итого
	квалификация врача	доступность	качество оказываемой помощи	безболезненность	стоимость лечения	
Предгорный	15,0	28,0	13,0	19,0	25,0	100
Шпаковский	15,0	29,0	14,0	19,0	23,0	100

Проведенное анкетирование показало, что только 15% респондентов из общего числа опрошенных жителей обоих районов устраивает квалификация врачей и 19% - безболезненность проводимого лечения. Доступность и качество оказываемой помощи жителей удовлетворяет в равной мере недостаточно: Предгорного района (28% и 13% соответственно), жителей Шпаковского района (29% и 14% соответственно). В настоящее время государственные и муниципальные стоматологические поликлиники оказались в затруднительном финансовом положении, поскольку ОМС не покрывает всех затрат на

оказание стоматологической помощи в рамках государственных гарантий. В связи с этим поликлиники часто прибегают к организации дополнительных платных услуг [3; 4]. За счет платных услуг поликлиникам удается частично покрывать расходы на бесплатную стоматологическую помощь. Вместе с тем отношение населения к платным услугам неоднозначно. Среди опрошенных респондентов в целом более 60% положительно относятся к платным услугам в стоматологии: считают, что стоматологическая помощь должна быть платной 10%, а 51,2% жителей обоих районов согласны заплатить за лечение при условии, что «плата будет не очень высокой, а лечение качественным». Однозначно отрицательно к платным услугам относятся 38,8%.

Среди жителей анкетированных районов готовы заплатить за визит к стоматологу не более 1000 рублей 86,5% населения. 9,5% готовы заплатить от 1000 до 2000 рублей, 1,7% - от 2000 рублей и более, и только 2,3% готовы платить «столько, сколько надо».

Среди услуг, которые готовы оплачивать пациенты, в большинстве случаев это протезирование (в 39,8%). 21,0% респондентов согласны заплатить за хорошую анестезию, 11,8% - за качество пломбировочного материала.

Одним из важных показателей качества оказываемой медицинской помощи является отношение медицинского персонала к пациенту. И хотя такие проблемы, как невнимательность, грубость врачей и вымогательство денег, подарков заняли два последних места в перечне проблем, которые видят жители Шпаковского и Предгорного районов, тем не менее имели место и составили 32,1% и 11,3% соответственно (табл. 3).

Таблица 3

Оценка проблем, которые, по мнению жителей Шпаковского и Предгорного районов Ставропольского края, существуют в системе организации стоматологической помощи

Ранговое место	Проблема	Удельный вес тех, кто считает это проблемой, %	
		Предгорный р-н	Шпаковский р-н
1	Устаревшее оборудование	83,9	65,5
2	Удаленность ЛПУ от места проживания	55,3	48,0
3	Трудно записаться на прием, наличие очередей	48,5	47,7
4	Неудобный график работы врачей	47,8	47,5
5	Необходимость дополнительно платить	44,3	46,8
6	Низкая квалификация врачей	44,1	43,8
7	Качество помощи	41,9	40,4

8	Болезненность проводимого лечения	40,9	39,0
9	Невнимательность, грубость, спешка врачей	32,1	35,0
10	Вымогательство денег, подарков	11,3	10,8

По мнению большинства жителей сельских районов, основной проблемой, которая стоит сегодня перед системой организации стоматологической помощи области, является устаревшее оборудование. Причем данная проблема ощущается острее в Предгорном районе (83,9%), чем Шпаковском (65,5%). Важными проблемами в равной степени в обоих районах пациенты также считают: удаленность ЛПУ от места проживания, трудности записи на прием и очереди, неудобный график работы врачей. Необходимость дополнительной оплаты услуг, низкая квалификация врачей, качество оказываемой помощи не удовлетворяют около 40% пациентов этих районов.

Тот факт, что проблемы невнимательности, грубости врачей и вымогательства денег занимают два последних места в перечне проблем, которые видят жители края, является положительным.

В ходе проведенного исследования была выявлена высокая потребность населения Ставропольского края в стоматологической помощи.

Большая часть стоматологических больных районных центров обращаются в стоматологическую поликлинику по месту жительства, к которой они прикреплены в соответствии с полисом ОМС: 89,5% - в Предгорном и 61,8% - в Шпаковском. Вместе с тем, по разным причинам, жители данных районов обращались и в другие лечебно-профилактические учреждения. По платным услугам в государственные учреждения (не по месту жительства) обратились 7,0% жителей Предгорного и 19,1% Шпаковского районов. Проводили лечение в частных клиниках 3,1% жителей Предгорного и 17,0% Шпаковского районов. 2,8% жителей из обоих районов лечились в учреждениях, к которым они прикреплены по полису ДМС.

Выводы. Проведенное нами исследование указывает на высокую потребность населения Ставропольского края в качественной стоматологической помощи. Большая часть жителей в случае необходимости обращается в стоматологическую поликлинику по месту жительства, однако почти каждый пятый больной предпочитает обращаться в другие учреждения.

Основными приоритетами при выборе альтернативного медицинского учреждения являются качество помощи, квалификация врачей, доступность помощи, отсутствие очередей. Большая часть населения, более 60%, положительно относится к платным услугам и готова платить за отдельные виды услуг. По мнению жителей, основной проблемой,

которая сегодня стоит перед системой организации стоматологической помощи в сельских районах, является устаревшее оборудование. От степени удовлетворенности пациентов от полученной медицинской помощи, от впечатления, производимого учреждением здравоохранения и медицинским персоналом на больных, зависят как их повторное обращение в случае необходимости в это учреждение, так и информация о нем, которая в дальнейшем будет распространяться среди близких и знакомых. Именно мнение населения в конечном итоге формирует имидж лечебного учреждения.

Список литературы

1. Агранович Н.В. Формирование здорового образа жизни в профилактике стоматологических заболеваний у населения молодого возраста / Н.В. Агранович, А.К. Мхитарян, В.О. Агранович // Вестник Ставропольского государственного университета. – 2012. – Вып. 80 (3). – С. 234-237.
2. Алимский А.В. Оценка динамики стоматологической заболеваемости, объема и качества проводимой санационной работы среди детского населения г. Караганды / А.В. Алимский, А.Я. Долгоаршаных // Стоматология детского возраста и профилактика. – 2009. – № 1. – С. 70–72.
3. Булгакова Д.М. Совершенствование организации и повышение качества стоматологической помощи сельскому населению Республики Дагестан : автореф. дис. ... канд. мед. наук. – М., 2004. – 19 с.
4. Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение : учебник / В.А. Медик, В.К. Юрьев. – М. : Проффессионал, 2009. – 432 с.
5. Мхитарян А.К. Сравнительный анализ востребованности стоматологической помощи лицами трудоспособного возраста городского и сельского населения Ставропольского края / А.К. Мхитарян, Н.В. Агранович, О.В. Сагина // Современные проблемы науки и образования. – 2013. - № 3.

Рецензенты:

Брагин Е.А., д.м.н., профессор, главный врач стоматологической клиники «Стоматология профессора Брагина», г. Ставрополь;

Сирак С.В., д.м.н., профессор, заведующий кафедрой стоматологии ФДПО Ставропольского государственного медицинского университета, г. Ставрополь.