

ОЦЕНКА МНЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗЫВАЕМОЙ ПОМОЩИ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ (НА ПРИМЕРЕ Г. СТАВРОПОЛЯ)

Агранович Н.В.¹, Мхитарян А.К.¹

¹*Ставропольский государственный медицинский университет, Ставрополь, Россия, (355017 г. Ставрополь, ул. Мира, 310), e-mail: k-polikl@yandex.ru*

В статье представлены результаты анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности качеством оказанной им помощи на стоматологическом приеме государственных и негосударственных (частных) стоматологических учреждений. Проведен анализ преобладания определённых возрастно-половых групп населения и причин обращаемости в медицинские учреждения разных организационно-правовых форм. Установили, что одним из важных показателей качества оказываемой медицинской помощи является отношение к пациенту. Не менее важна и квалификация медицинского персонала. Для достижения этого необходимо постоянное совершенствование медико-организационных аспектов, в том числе обеспечение современным оборудованием, позволяющим своевременно и качественно проводить лечебно-диагностические мероприятия. Предложен метод социологического опроса пациентов для оперативного контроля и управления качеством оказанной стоматологической помощи населению.

Ключевые слова: анкетирование, стоматологическая помощь, удовлетворенность, качество, организация работы.

ASSESSMENT OF PATIENTS ' VIEWS ON QUALITY OF CARE AND ORGANIZATION OF PUBLIC AND PRIVATE DENTAL MEDICAL INSTITUTIONS (FOR EXAMPLE, STAVROPOL)

Agranovich N.B., Mkhitaryan A.K.

¹*Stavropolskiy state medical University, Stavropol, Russia (355017, Stavropol, street of the World, 310), e-mail: k-polikl@yandex.ru*

The article presents the results of the survey of patients ' satisfaction with the quality of provided care at dental reception state and non-state (private) dental institutions. The analysis of the predominant prevalence of certain age-sex groups of the population and of the reasons for referral to medical institutions of different legal forms. Found that one of the important indicators of quality of medical care is the attitude of the patient and qualifications of medical personnel, this requires continuous improvement of medical and organizational aspects, including the provision of modern equipment, allowing timely and efficiently perform therapeutic and diagnostic measures. The method of the sociological survey of patients for operative control and management as provided dental care to the population.

Keywords: questionnaire, dental care, satisfaction, quality, organization of work.

Распространенность стоматологических заболеваний во многих регионах Земного шара достигает 90-95%. И если уровень поражения твердых тканей зубов в ряде стран Западной Европы определяется минимальными значениями, то в России достигает максимальных показателей [1, 3, 6]. Стоматологическое здоровье населения страны имеет устойчивую тенденцию к ухудшению. В Ставропольском крае по эпидемиологическим данным разных авторов и результатам собственных исследований распространенность и интенсивность поражения твердых тканей зубов, независимо от возрастных групп и половой принадлежности, остаются высокими [1, 4, 7, 10]. В этом контексте наиболее актуальной проблемой становится построение системы управления медицинской стоматологической службы на основе повышения качества оказания медицинской помощи населению. Проблеме

обеспечения качества медицинской помощи в настоящее время во всем мире придается большое значение. Безусловно, повышение качества медицинских услуг во многом определяет удовлетворенность пациентов и повышает качество их жизни. Однако результаты реформирования системы здравоохранения выявили значительные проблемы в качестве медицинской помощи населению, в том числе и стоматологической [2, 8, 9].

Проведенные ранее исследования по изучению причин неудовлетворенности оказываемой медицинской помощи жителям Ставропольского края показали, что большинство респондентов связывают низкий уровень оказанной им стоматологической помощи с недостаточным материально-техническим оснащением лечебного учреждения. Это отмечало большинство жителей края. Так же часто назывались такие причины, как отсутствие эффективного механизма управления и хозяйствования, недостаток бюджетных средств и стабильных внебюджетных источников финансирования, низкая заработная плата медицинских работников, приводящая к незаинтересованности медицинского персонала в повышении эффективности и качества работы [5, 9]. В связи с этим всё больше пациентов обращается за медицинской помощью в частные негосударственные лечебные учреждения, рассчитывая на более высокое качество оказания медицинской помощи.

Для сравнительной оценки качества оказания специализированной стоматологической помощи в государственных и негосударственных медицинских учреждениях в последние годы все большее значение приобретает изучение общественного мнения, проведение специальных социологических исследований, направленных на повышение ее качества и являющихся обязательной составной частью системы менеджмента качества организаций. Доказано, что при оказании медицинской помощи одним из критериев ее оценки является удовлетворенность пациентов качеством восстановления их здоровья с минимальными экономическими затратами. Для совершенствования организации медицинской помощи и повышения удовлетворенности пациентов необходимо изучение их мнения. В связи с этим в рамках научного исследования нами был проведён социологический опрос пациентов, обратившихся в государственные и негосударственные стоматологические поликлиники города Ставрополя.

Цель настоящего исследования — провести сравнительный анализ удовлетворенности пациентов качеством оказанной помощи на стоматологическом приеме в государственном стоматологическом учреждении (ГУ) и негосударственном стоматологическом учреждении (НГУ).

Материалы и методы исследования

В ходе нашего исследования проведено анкетирование 710 пациентов жителей г. Ставрополя, прошедших лечение в государственном (367 человек) и негосударственном

(343 человек) медицинском стоматологическом учреждении. Анкетирование проводили методом случайной выборки. Предложенная респондентам анкета включала 20 вопросов, позволяющих оценить качество оказанной стоматологической помощи.

Статистическая обработка материала проводилась с использованием программного пакета Statgraphics Plus 3.0, Statistica 6.

Результаты исследования

Результаты проведенного исследования показали, что 63,8% всех респондентов из числа взрослых пациентов частных стоматологических клиник составляют работающие граждане с высоким финансовым доходом ($p < 0,05$), среди них 67,1% в возрасте от 20 до 50 лет. 16,2% – пациенты с невысоким доходом, среди них 5,4% – лица пенсионного возраста.

Пациенты с высоким материальным уровнем, проходившие лечение в муниципальных стоматологических учреждениях, составили 33,6%. 66,4% были лица со средним и низким уровнем жизни. Среди них преимущественно пенсионеры (34,0%), учащиеся школ, студенты ВУЗов и средних учебных заведений (24,3%), инвалиды (14,5%), безработные, домохозяйки (14,2%) и другие категории (13,0%).

Анализ причин, определяющих потребность населения в стоматологической помощи, выявил, что первое место в структуре стоматологической патологии у пациентов клиник различных форм собственности занимает кариес. Однако обращаемость за медицинской стоматологической помощью среди пациентов муниципальных клиник по поводу данного заболевания была достоверно выше ($t > 2$ при $p < 0,05$) и составила $96,6 \pm 1,9$ случаев на 100 обследованных против $69,3 \pm 1,5$ случаев у пациентов частных клиник. Пациенты частных клиник чаще обращались за помощью, требовавшей применения более сложных методов лечения: протезирования, оперативного вмешательства, лечения глубоко осложненного кариеса, лечения заболевания височно-нижнечелюстного сустава.

Совершенствование системы организации медицинской помощи населению должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества в пределах имеющихся материально-технических ресурсов и обеспеченности кадровым потенциалом. Одним из значимых компонентов в организации медицинской помощи является адекватное время, рекомендуемое на консультативно-диагностический прием пациента.

По данным нашего опроса, по мнению пациентов, одним из путей улучшения организации стоматологической помощи является сокращение времени ожидания в очередях при направлении на плановое обследование (18,1%) и консультативно-диагностических приемах (19,4%), сокращение времени ожидания в очереди при прохождении различных обследований (инструментальные и лабораторные исследования) (9,5%), возможность постоянного лечения и наблюдения у врача по выбору «своего врача» (16,5%).

Анализ мнения респондентов о качестве медицинской помощи показал, что большинство из них, несмотря на загруженность специалистов и высокую продолжительность ожидания в очередях, дали высокую оценку качества оказания медицинской помощи. Результаты опроса пациентов по оценке качества оказания медицинской помощи при обращении за стоматологической помощью к врачам различных специальностей представлены в таблице 1.

Таблица 1

Оценка работы сотрудников медицинских учреждений (%)

Выбранное респондентами учреждение	Сотрудники медицинских учреждений											
	регистраторы			терапевты			хирурги			ортопеды		
	хор	сп	неуд	хор	сп	неуд	хор	сп	неуд	хор	сп	неуд
государственное стоматологическое медицинское учреждение	64,9	31,0	4,1	67,7	17,0	15,3	60,4	27,3	12,3	71,6	23,4	5
негосударственное стоматологическое медицинское учреждение	75,6	20,4	4,0	21,5	63,3	15,2	54,6	20	25,4	59,8	15	25,2

По результатам опроса респондентов выяснили, что в государственных и негосударственных стоматологических медицинских учреждениях регистратура работает в основном хорошо, на что обратили внимание 75,6% пациентов НГУ и 64,9% — ГУ. Оценили работу регистраторов «плохо» одинаковое количество пациентов НГУ и ГМУ.

Одним из важных показателей качества оказываемой медицинской помощи является отношение к пациенту и квалификация медицинского персонала.

Анкетирование установлено, что большая часть респондентов ГУ (67,7%) выше оценили работу стоматологов-терапевтов, чем в НГУ (21,5%). Неудовлетворительно оценили работу стоматолога-терапевта примерно одинаковое количество респондентов – 15,3% респондентов ГУ и 15,2% – НГУ.

Ситуация в отношении врачей других профилей была оценена респондентами практически идентично.

В целом все позиции услуг муниципальных клиник удовлетворили только 13,8% респондентов ГУ. Относительно частных негосударственных клиник этот показатель составил 57,8%.

Несмотря на высокий уровень неудовлетворённости стоматологической помощью доля пациентов, обращающихся с претензиями и жалобами, невысока. Наиболее активны в требованиях устранить недостатки обслуживания пациенты частных клиник. Каждый пациент, который остался недоволен оказанной услугой, обратился с претензией или жалобой к руководству стоматологической поликлиники. В то время как среди пациентов муниципальных клиник это сделали лишь 3 из 5 недовольных. Остальные смирились с отдельными недостатками обслуживания.

Выводы Таким образом, проведенное исследование по изучению мнения пациентов позволило сделать вывод, что среди пациентов частных стоматологических клиник статистически достоверен более высокий удельный вес экономически активных возрастных групп по сравнению с пациентами муниципальных клиник, где в основном преобладают лица пенсионного возраста.

В структуре заболеваемости по факту обращения в государственные и негосударственные стоматологические учреждения на первом месте находится кариес зубов, на втором – болезни пульпы, на третьем – болезни пародонта. Пациенты в частные клиники чаще обращаются за оказанием высокотехнологичных видов стоматологической помощи, чем в муниципальные.

Степень удовлетворённости стоматологической помощью в муниципальных стоматологических клиниках несколько ниже, чем в частных.

Такой метод социологического исследования, как изучение мнения пациентов об уровне оказания помощи в медицинских организациях, можно использовать для оперативного контроля и управления качеством оказанной стоматологической помощи населению. Данный метод можно рекомендовать для руководителей медицинских организаций и органов управления здравоохранением территорий, чтобы на основе анализа их результатов разрабатывать конкретные мероприятия.

Для повышения качества оказания медицинской помощи и повышения удовлетворенности пациентов необходимо постоянное совершенствование медико-организационных аспектов, в том числе обеспечение современным оборудованием, позволяющим своевременно и качественно проводить лечебно-диагностические мероприятия.

Результаты исследования могут быть использованы в качестве информационной базы для осуществления мониторинга на уровне управлений здравоохранения административных округов и Департамента здравоохранения города с целью формирования комплексных программ по охране и укреплению здоровья населения, профилактике заболеваемости,

снижению уровня инвалидности, предотвращению потерь здоровья и преждевременной смертности населения.

Список литературы

1. Борисенко Л.Г. Распространенность стоматологических заболеваний и наблюдаемые тенденции среди старших возрастных групп населения / Л.Г. Борисенко // Стоматологический журнал. – 2008. - № 2. – с. 108 – 112.
2. Воробьев П. Роль стандартизации в государственной программе управления качеством в здравоохранении / П. Воробьев, М. Авксентьева // Медицинский вестник. 2002. – Вып. 31. – С. 44-47.
3. Кустов И.Н. Эпидемиология стоматологических заболеваний среди взрослого населения Москвы / И. Н. Кустов // Здравоохранение РФ. – 2008. - №2. – с. 56–57.
4. Мхитарян А.К., Агранович Н.В., Сагина О.В. Сравнительный анализ востребованности стоматологической помощи лицам трудоспособного возраста городского и сельского населения Ставропольского края// Современные проблемы науки и образования. – 2013. – №3; URL: www.science-education.ru/109-9442 (дата обращения: 28.06.2013).
5. Мхитарян А.К., Агранович Н.В. Вопросы организации профилактических мероприятий стоматологических заболеваний и взаимосвязь между состоянием тканей пародонта и уровнем индивидуальной гигиены полости рта // Российский стоматологический журнал. – 2014. - №2. – С. 51–57.
6. Плюхин Д.В. Научное обоснование потребности населения города Челябинска в стоматологической помощи и управление качеством услуг. //Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата медицинских наук. – Пермь. – 2009. – 34 с.
7. Плюхин Д.В. Сравнительная характеристика стоматологической заболеваемости пациентов частных и муниципальных стоматологических клиник / Плюхин Д.В. // Вестник ЮУрГУ. – Челябинск, - 2009. - №20. – С. 63 -66.
8. Стародубов В.И. Основные направления использования автоматизированных информационных систем в здравоохранении / В.И. Стародубов, А.В. Бреусов, Р.А. Бреусов // В сб.: Материалы XXXIII научно - практической конференции врачей ВВС. – Красногорск, 2003. – С. 60-64.
9. Трифонова Н.Ю. Адаптация ЛПУ в условиях рыночной экономики профиля [Текст] /Н.Ю. Трифонова // Здравоохранение. – 2008. - №9. – С. 35-38.

10. Тимошенко А.Г. Структура нуждаемости в ортопедической стоматологической помощи лиц, проживающих в Ставропольском краевом геронтологическом центре / А.Г. Тимошенко, Е.А. Брагин // Кубанский научный медицинский вестник.- 2013.-№ 6.- С. 175-179.

Рецензенты:

Зеленский В.А., д.м.н., профессор, главный врач детской стоматологической поликлиники г. Ставрополя, г. Ставрополь;

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