

УДК 614.25:616-021.1

## **ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ОКАЗЫВАЕМОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ ДЕТЯМ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ ГОРОДСКОЙ ДЕТСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ**

**Косюга С.Ю.<sup>1</sup>, Лазарев В.Н.<sup>1</sup>, Аргутина А.С.<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*ГБОУ ВПО «Нижегородская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Нижний Новгород, e-mail: s\_kosyuga@mail.ru*

Целью настоящего исследования явилось изучение удовлетворенности качеством и доступностью оказываемой стоматологической помощи среди пациентов младшего школьного возраста методом анкетирования. В ходе научной работы было выявлено, что опрошенные родители младших школьников (или их законные представители), в целом позитивно оценивая работу городской стоматологической детской поликлиники г. Дзержинска Нижегородской области, отмечали ряд факторов, негативно влияющих на качество и доступность оказываемой медицинской помощи. Это, прежде всего, неудовлетворительная организация работы поликлиники ввиду нехватки квалифицированных кадров, повлекшая за собой очереди, и низкая доступность информации о специалистах, видах оказываемой помощи. Однако, несмотря на указанные недостатки, 75,6% родителей предпочли бы для лечения ребенка государственную поликлинику и только 13,7% - частную клинику.

Ключевые слова: удовлетворенность стоматологической помощью, младшие школьники, городская детская стоматологическая поликлиника.

## **RESEARCH OF SATISFACTION OF THE POPULATION WITH THE GIVEN STOMATOLOGIC HELP TO CHILDREN OF YOUNGER SCHOOL AGE IN THE CONDITIONS OF THE CITY CHILDREN'S DENTAL OUT-PATIENT DEPARTMENT**

**Kosyuga S.Y.<sup>1</sup>, Lazarev V.N.<sup>1</sup>, Argutina A.S.<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*«Nizhny Novgorod State Medical Academy» Ministry for Public Health of the Russian Federation, Nizhny Novgorod, e-mail: s\_kosyuga@mail.ru*

The purpose of the real research studying of satisfaction with quality and availability of the given stomatologic help among patients of younger school age by a questioning method was. During scientific work it was taped that the interrogated parents of younger school students (or their lawful representatives) in general positively estimating work of a city dental children's out-patient department of Dzerzhinsk of the Nizhny Novgorod Region, noted a series of the factors which are negatively influencing quality and availability of the provided medical care. It, first of all the unsatisfactory organization of work of an out-patient department in view of shortage of qualified personnel which caused turns and low availability of information on experts, types of the given help. However, despite the specified disadvantages, 75,6% of parents would prefer for treatment of the child the state out-patient department and only 13,7% - private clinic.

Keywords: satisfaction with the stomatological help, younger school students, city children's dental out-patient department.

Стоматологические заболевания в настоящее время занимают ведущее место среди всех классов болезней, а стоматологическая помощь является одним из наиболее массовых видов медицинского обслуживания населения многих стран мира. Стоматологическое здоровье рассматривают сегодня как самостоятельную социально-медицинскую категорию. Уровень стоматологической заболеваемости в детском и подростковом возрасте в значительной степени определяет состояние здоровья в последующие годы жизни, поэтому данные о распространенности и интенсивность стоматологической патологии у детей

является объектом повышенного внимания специалистов [2; 3; 5; 6; 8]. Стоматологическая заболеваемость детского населения отражает общий уровень социально-экономического развития и является показателем общего благополучия общества [1; 4; 7].

Для повышения качества и доступности специализированной медицинской помощи немаловажное значение имеют целенаправленные исследования, выполняемые как в рамках маркетинговых опросов, так и в свете запланированных диссертационных исследований.

В этой связи на кафедре стоматологии детского возраста ГБОУ ВПО «НижГМА» Минздрава России в рамках выполняемой диссертационной работы было проведено социологическое исследование среди детей в возрасте от 6 до 10 лет, являющихся пациентами городской детской стоматологической поликлиники г. Дзержинска Нижегородской обл. Информацию предоставляли законные представители ребенка (родители, другие родственники или опекуны). Исследование велось методом анкетирования по специально разработанной анкете, по программе, одобренной Этическим комитетом НижГМА.

Выборка носила когортный характер, в когорте дети отбирались случайным методом. В общей сложности в разработку вошла репрезентативная группа из 131 ребенка (таблица 1), ответы дали 95,4% - родители (мать или отец), 3,1% - бабушки или дедушки, 1,5% - опекуны.

В большинстве случаев (62,9%) возраст законных представителей составил 30-39 лет, в 19,9% - 40-49 лет, в 12,9% - 18-29 лет, 3,1% - 50-59 лет и в оставшихся 1,5% случаев – 60-69 лет.

Все проанкетированные представляли различные социальные группы. Подавляющее большинство из них (90,1%) имели высшее (45,8%) или среднее (44,3%) образование, 6,1% - имели два высших образования или ученую степень, остальные – 3,8% не смогли окончить какое-либо учебное заведение.

**Таблица 1**

**Распределение детей по возрастам (в % к итогу)**

Возраст	Все дети	Девочки	Мальчики
7 лет	16,8	16,8	16,7
8 лет	27,5	23,4	33,3
9 лет	38,9	43,0	33,3
10 лет	16,8	16,8	16,7
ИТОГО	100,0	100,0	100,0

В подавляющем большинстве (71,9%) респонденты являлись сотрудниками, работающими по найму, 9,2% не работали постоянно, 6,8% - временно не работали (находились в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком).

На вопрос о профессиональной деятельности (настоящей, прошлой) 31,5% респондентов указали, что работали в сфере производства, 27,8% - в торговле (таблица 2).

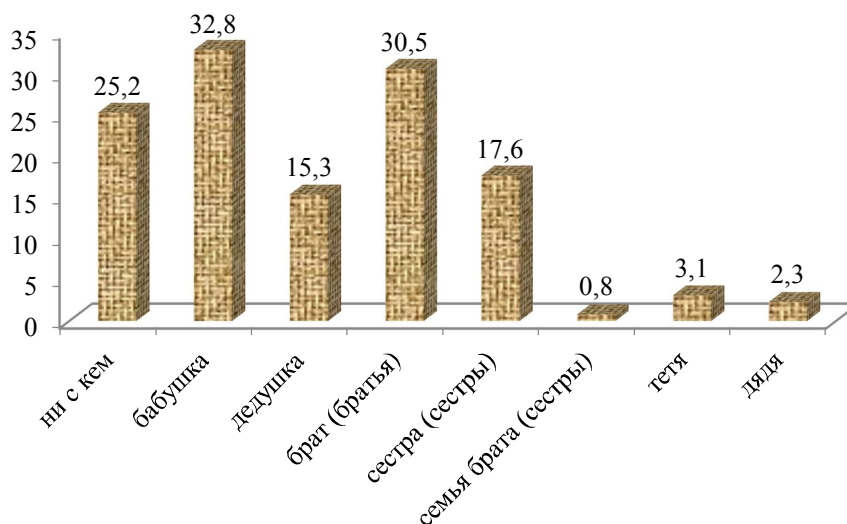
**Таблица 2**

**Сфера профессиональной деятельности законных представителей детей  
(в % к итогу)**

№	Сфера профессиональной деятельности	Доля лиц
1	Производство	31,5
2	Государственное (муниципальное управление)	0,8
3	Здравоохранение	6,0
4	Социальная сфера	4,5
5	Финансы и кредит	4,5
6	Торговля	27,1
7	Образование	9,0
8	Бытовое обслуживание	2,3
9	Военная служба	3,0
10	Полицейский надзор	1,5
11	Другое	9,8
	<b>ИТОГО:</b>	<b>100,0</b>

Немаловажным фактором, влияющим на социальную и медицинскую активность, является состав семьи. В ходе исследования было установлено, что в 72,5% случаев семья была полной – оба родителя жили с ребенком; в 20,6% имели место неполные семьи, в которых с ребенком проживала мать; одинокие отцы встречались в 4,5% случаев. Также встретились единичные ситуации, когда дети проживали с одинокой матерью (ни разу не бывшей замужем), были сиротами или проживали в семье опекуна.

Зачастую с семьей ребенка проживало несколько родственников (рисунок).



*Родственники, проживающие совместно с ребенком  
(на 100 проанкетированных)*

В половине случаев семья была двухдетной (51,1%), в 38,9% случаев – воспитывала 1 ребенка, 7,7% семей - трех детей, 2,3% - четырех. Также нам встретились по одной семье с 6 и 8 детьми.

Что касается уровня финансового обеспечения, 40,2% домохозяйств имели ежемесячный суммарный доход от 25 до 40 тыс. рублей, 33,9% - от 10 до 25 тыс. рублей, 15,7% - от 40 до 60 тыс. рублей.

Немало важным является отношение родителей к уровню собственного дохода. 43,3% семей посчитали, что доходов хватает только на еду и одежду, в 35,4% случаев покупка дорогих вещей (машина, дача) вызывала затруднения. В 1,6% семей не всегда хватало денег «даже на еду».

В подавляющем большинстве (93,8%) семьи проживали в отдельных квартирах, 3,9% - в частных домах, 0,8% - имели комнату в коммунальной квартире. В 1,5% случаев - снимали жилье. Оценивая общий уровень комфортности жилья, в 45,0% домохозяйств посчитали его средним, в 45,9% - выше среднего, 5,3% - неудовлетворяющим.

Чтобы оценить качество и доступность оказываемой стоматологической помощи, в анкету были включены вопросы о причинах неудовлетворенности обслуживанием в специализированной поликлинике.

Нужно отметить, что практически треть опрошенных оказалась удовлетворена качеством и доступностью стоматологической помощи.

Среди неудовлетворительных ответов наиболее часто встречались жалобы на: низкое качество организации работы учреждения и его структурных подразделений – так ответило 59,5 человек из 100. На втором месте по значимости находилась высокая стоимость лечения

(18,3 человека на 100 проанкетированных), далее следовали жалобы на неуважительное отношение к пациентам со стороны медицинского персонала (11,5%).

Основной причиной низкой доступности стоматологической помощи в детской поликлинике было названо отсутствие (недостаток) специалистов необходимого профиля - так ответило 23,7 человека на 100 проанкетированных. Далее следовали жалобы на: необходимость оплачивать услуги, которые должны, по мнению пациентов, предоставляться бесплатно (16,8%), на недостаток информации о работе специалистов и о том, к кому можно обратиться в случае тех или иных заболеваний (16,0 чел. на 100 проанкетированных), на недостаточную квалификацию специалистов (14,5%).

На вопрос «Как часто Ваш ребенок посещает стоматолога?» 35,9% проанкетированных ответили, что лишь по мере необходимости (когда болят зубы), 34,4% - раз в год, 25,9% - раз в 6 месяцев, 3,8% - раз в два года.

На вопрос о причинах обращения к врачу 73,4% опрошенных выбрали ответ «Только в случае заболевания», 22,1% - «С целью профилактического осмотра», 4,5% - выбрали оба варианта ответа.

При выборе стоматологической поликлиники 74,0% взрослых предпочитали для своего ребенка государственный сектор здравоохранения, 17,6% - частный, оставшиеся 8,4% проанкетированных выбрали оба варианта ответа.

Стоматологическое здоровье является существенным фактором развития и социализации ребенка, поэтому родителям необходимо иметь представление как о болезнях зубов, так и о мерах их профилактики [3]. К сожалению, треть родителей (29,8%) никогда не интересовались подобными вопросами, пятая часть (19,8%) – прочли соответствующую литературу лишь по совету врача, и только 8,5% сами активно искали информацию в Интернете, журналах или специальной литературе.

Из всех проанкетированных лишь 16,8% посещали врача - гигиениста стоматологического, 64,9% - ни разу не были у него на приеме, а 18,3% даже не знали о существовании такого специалиста.

Как известно, помимо регулярной гигиены полости рта, для профилактики стоматологических заболеваний также необходимо периодически менять зубную щетку. 45,8% проанкетированных меняли зубную щетку ребенку раз в два месяца, 32,1% - раз в шесть месяцев, 10,7% - один раз в месяц. Зубной нитью пользовались в 23,0% семей.

При выборе средств гигиены полости рта 80,9 человека из 100 проанкетированных руководствовались только своим мнением, 18,3 - прислушивались к советам врача, остальные пользовались знаниями, полученными из рекламы в СМИ и советов знакомых.

78,6% семей знали, кто такой врач-ортодонт и зачем необходимо ортодонтическое лечение. Оставшиеся 21,4% дали отрицательный ответ.

Из числа опрошенных 26,7% детей были на консультации у ортодонта. Из них 35,9% были направлены другими специалистами, 38,5% – обратились по личной инициативе ввиду жалоб, 30,8% - профилактически, для постановки на учет. Из числа последних 73,7% сделали это самостоятельно, а 26,3% были направлены врачами-стоматологами.

75,6% взрослых предпочли бы для ортодонтического лечения ребенка детскую государственную поликлинику, 13,7% - частную клинику, 10,7% - выбрали оба варианта ответа.

Основной причиной выбора государственной стоматологической поликлиники семьями явилась возможность получения лечения по полису обязательного медицинского страхования (77,1%, таблица 3), доступность всех видов специалистов в одном учреждении был вторым по популярности ответом (30,5 на 100).

Причины выбора семьями частной стоматологической клиники отличались. Основной причиной являлась возможность посещения клиники в позднее время суток и в выходные дни (57,1%), второй по частоте встречаемости причиной была материально-техническая оснащенность клиники (28,6%), третьей – высокая квалификация персонала (25,4%).

На вопрос о возможности получения бесплатной ортодонтической помощи 30,5% считали, что, хотя консультация будет бесплатной, за лечение придется частично доплачивать, 25,2% - считали, что консультация и лечение могут быть бесплатными, 19,8% - что при бесплатной консультации им придется полностью оплатить лечение, 10,0% - лечение и консультация будут платными, 14,5% затруднились с ответом.

Итак, проведенное исследование показало, что опрошенные родители младших школьников (или их законные представители), в целом позитивно оценивая работу городской стоматологической детской поликлиники г. Дзержинска Нижегородской области, отмечали ряд факторов, негативно влияющих на качество и доступность оказываемой медицинской помощи. Это, прежде всего, неудовлетворительная организация работы поликлиники ввиду нехватки квалифицированных кадров, повлекшая за собой очереди, и низкая доступность информации о специалистах, видах оказываемой помощи. Однако, несмотря на указанные недостатки, 75,6% родителей предпочли бы для лечения ребенка государственную поликлинику и только 13,7% - частную клинику.

**Таблица 3**

**Причины выбора семьями государственной стоматологической поликлиники  
(на 100 проанкетированных)**

№ п/п	Причина выбора государственной поликлиники	Частота ответов
1	Возможность лечения по полису обязательного медицинского страхования	77,1
2	Устраивает стоимость платных медицинских услуг	9,2
3	Высокая квалификация персонала	12,2
4	Удачное месторасположение	16,0
5	Материально-техническое оснащение учреждения	3,1
6	Доступность всех видов специалистов в одном учреждении	30,5

В подавляющем большинстве причиной выбора государственной стоматологической поликлиники явилась возможность получения лечения по полису обязательного медицинского страхования. Причины выбора частной стоматологической клиники отличались, и здесь ведущим фактором была названа возможность посещения врача в позднее время суток и в выходные дни.

Полученные сведения, имеющие несомненную научно-практическую новизну, будут представлены не только к публикации в рецензируемые специализированные издания, но обязательно послужат основой для принятия определенных организационных решений в практическом звене здравоохранения, в частности - в учреждении, послужившем базой для проведения настоящего исследования.

### Список литературы

1. Образцов Ю.Л. Клинико-статистический анализ факторов возникновения зубочелюстных аномалий у детей // Стоматология. – 1991. – № 1. – С. 66-69.
2. Савичук Н.О. Стоматологическое здоровье детей, методологические подходы и критерии его оценки / Н.О. Савичук, О.В. Клитинська // Современная стоматология. – 2008. – № 1. – С. 94-98.
3. Силантьева Г.П. Медико-экономическое обоснование объемов профилактической работы в стоматологии : автореф. дис. ... канд. мед. наук. – М., 2007. – С. 3-5.
4. Смоляр Н.И. Тенденция и прогноз поражения зубов кариесом у детей города Львова в свете глобальных целей ВОЗ / Н.И. Смоляр, Е.В. Безвужко // Новости стоматологии. – 2009. – № 3. – С. 90-94.
5. Чебакова Т.И. Анализ оказания стоматологической помощи школьникам Левобережья

города Новосибирска за последние 45 лет / В.Ю. Серова, И.Н. Чебаков, И.Н. Брега // Стоматология детского возраста и профилактика. – 2011. – № 1. – С. 49-52.

6. Eaton K.A. Primary Dental Care: past, present and future // Prim. Dent. Care. – 2012. – Vol. 19, N 3. – P. 99–101.

7. Overview and quality assurance for the National Health and Nutrition Examination Survey (NHANES) oral health component, 1999-2002 / B.A. Dye, L.K. Barker, R.H. Selwitz [et al.] // Community Dent. Oral Epidemiol. – 2007. – Vol. 35, N 2. – P. 140-151.

8. Roberts M.W. Dental health of children: where we are today and remaining challenges / M.W. Roberts // J. Clin. Pediatr. Dent. – 2008. – Vol. 32, N 3. - P. 231-234.