

А.А. Зобнина, И.В. Русакова, М.П. Харитонов
**ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И
СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ**

Кафедра стоматологии общей практики
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Россия

A.A. Zobnina, I.V. Rusakova, M.P. Kharitonova
**THE STUDY OF DENTAL CARE SATISFACTION AMONG THE
POPULATION: PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL ASPECTS**

Department of General Dentistry
Ural State Medical University
Ekaterinburg, Russia

Контактный e-mail: 22.11zobnina@gmail.com

Аннотация. В статье рассмотрены психологические составляющие удовлетворенности пациентов стоматологической помощью в медицинских учреждениях, наряду с социальными составляющими. Изучение удовлетворенности законодательно обосновано приказами Министерства здравоохранения. Также учтены современные особенности функционирования стоматологических учреждений.

Annotation. The article deals the psychological and social aspects of patient satisfaction with dental care in hospitals. The study based on the orders of Ministry of Health. The modern peculiarities of dental clinics functioning also considered.

Ключевые слова: стоматологическая помощь, изучение удовлетворенности, психология.

Keywords: dental care, study of satisfaction, psychology.

Введение

То, как вас видят пациенты, определяет ваш успех на рынке [1].

В современных социально-экономических условиях обеспечение удовлетворенности населения амбулаторно-поликлинической помощью является одной из ключевых задач здравоохранения. Более того, уровень удовлетворенности медицинской помощью рассматривается сегодня как один из критериев эффективности работы органов исполнительной власти [6].

В статье 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21 ноября 2011 года указано, что независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким критериям, как

открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами».

С учетом рекомендаций ВОЗ, качество медицинской помощи - это содержание взаимодействия врача и пациента, основанное на квалификации профессионала, то есть его способности снижать риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, оптимально использовать ресурсы медицины и обеспечивать удовлетворенность пациента его взаимодействием с системой здравоохранения. Система здравоохранения должна обязательно отвечать нуждам и требованиям пациентов, при этом быть эффективной, адекватной и экономичной [4].

Для того, чтобы оказывать качественные стоматологические услуги, необходимо хорошо изучить потребности и пожелания пациентов, а ряд недостатков при оказании данных услуг, может вызвать несоответствие между тем, чего ожидали пациенты, и тем, как они воспринимают то, что получили:

1. Недостаток знаний стоматолога об ожиданиях пациентов (хотели сделать или сделали «не то»).

2. Стандарты качества обслуживания, не отражающие мнения стоматологов относительно ожиданий пациентов (сделали «хорошо, но не так»).

3. Неспособность обеспечить соответствие фактического уровня качества обслуживания установленным нормам (сделали «плохо»).

4. Несоответствие фактического уровня качества обслуживания обещанному клиникой или подразумеваемому, исходя из рекламно-маркетинговых обещаний клиники (сделали «не то или не так» вместо того, что пообещали).

Для повышения качества обслуживания необходимо выявить конкретные причины этих несоответствий и разработать стратегию, направленную на их устранение или максимальное сокращение [1]. Именно опросы (анкетирование) помогают собрать очень важную информацию о том, чего люди хотят, что им нравится, демонстрируют пациенту свое внимание и заботу.

Основными задачами при этом являются определение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью и оценка отдельных показателей, характеризующих доступность и качество медицинской помощи [5].

Не подвергается сомнению тот факт, что регулярное обращение к стоматологам играет большую роль как в предупреждении потери зубов, своевременном лечении оставшихся зубов и слизистой полости рта, так и, безусловно, играет, определенную профилактическую роль [3].

Цель исследования – изучение удовлетворенности пациентов стоматологической помощью.

Материалы и методы исследования

Изучение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи проводилось на базе ГАУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника», которая является самым крупным учреждением области по оказанию стоматологической помощи. Для получения полной (достоверной) информации медицинской организации рекомендуется опросить суммарно в квартал не менее 50 пациентов, получивших стоматологическую помощь [5].

Анкетирование проводилось анонимно при согласии пациента принять участие. Анкеты раздавали врачи всех отделений поликлиники. Сбор и обработку информации осуществлял отдел клинико-экспертной и методической работы.

Результаты исследования и их обсуждение

В опросе принял участие 101 человек, из которых 32 – мужчины и 69 женщин. Возраст опрашиваемых составил от четырех (анкета заполняется представителем ребенка) до 69 лет. Больше половины опрошенных пациентов (57 %) являются жителями Свердловской области, 40 % - жителями Екатеринбурга и 3 % проживают за пределами Свердловской области. По совету знакомых в данную поликлинику обратилось 58 %, а 32 % - по направлению врача, что подтверждает важность получения пациентом положительного отзыва о месте предполагаемого лечения от доверенного лица.

Привлечение новых пациентов и удержание уже существующих имеет громадное значение для эффективности стоматологической практики. По статистике почти половина людей посещают стоматолога только при неотложных состояниях (боль, травма и т.д.), т.е. в кризисной ситуации. Из новых пациентов около половины приходят в клинику для регулярного осмотра и гигиенических процедур. И наконец, только сравнительно небольшое количество людей обращаются для полного осмотра и выработки плана лечения [2]. По нашим наблюдениям, самым популярным поводом обращения стало лечение зубов (38 %), с небольшой разницей следом идут другие причины: удаление зубов (16 %), исправление прикуса (15 %), зубопротезирование (14 %), 10 % обратились для консультации и 7 % – по поводу профессиональной гигиены полости рта. Услуги, в которых пациенты нуждаются, выходят за рамки их основных жалоб, с которыми они обращаются. Пациент не обладает познаниями в диагностике или клинических процедурах и поэтому, естественно, не может оценить свои нужды, часто сводя все к понятному ему и отвечающему общему представлению описанию стоматологических услуг как товара. Вот почему чаще всего пациенты говорят о своей нужде, как "поставить пломбу, сделать коронку, вставить зубы..." а самом деле всех волнует желание быть здоровыми, хорошо выглядеть и получать удовольствие от еды. Основная цель нашей профессии - помочь людям получить то, в чем они нуждаются для улучшения здоровья и внешнего вида [2].

Немаловажной для пациентов является возможность записи на прием при первом обращении в медицинское учреждение. Это получилось сделать у 99 %

опрошенных пациентов.

Следует отметить тот факт, что 49 % пациентов практически не пришлось ждать в очереди, а если и пришлось подождать, то не более 20-30 минут, утверждают 28 % пациентов. Из чего можно сделать вывод о том, что большинству врачей нашей поликлиники удается соблюдать временной регламент и при значительном потоке пациентов.

Все меньше и меньше людей читают рекламные материалы. Один из способов донести до пациентов информацию, это сказать им об этом при встрече [2]. Кроме того, во время ожидания приема у пациентов есть возможность ознакомиться с интересными и нужными фактами, которые представлены на стендах, мультимедийных настенных устройствах поликлиники и в виде буклетов. Данная информация помогает сформировать у пациентов наглядное представление о современных методиках лечения зубов и мерах профилактики различных стоматологических заболеваний. Полнотой представленных сведений полностью удовлетворены 79 % опрошенных пациентов и больше удовлетворены, чем нет, 21 %.

Отношение медицинского персонала полностью удовлетворило 93 % опрошенных пациентов. У пациентов всегда есть возможность выразить благодарность врачу не только в устной форме, но и в письменном виде в книге отзывов или на сайте поликлиники. Если же у пациентов есть потребность обратиться с вопросом или привнести какие-либо советы по повышению качества стоматологической помощи – это можно сделать так же лично ответственному лицу, так и письменно.

Профессиональные отношения между врачом и пациентом подразумевают воздействие на поведение с тем, чтобы помочь пациенту в выборе наилучшего решения его проблемы и выполнения рекомендаций врача [2]. 82 % опрошенных пациентов остались полностью удовлетворены результатами оказания помощи, 16 % - больше удовлетворены, чем нет и 2 % - удовлетворены не в полной мере.

Таким образом, 93 % рекомендовали бы обращение в нашу поликлинику.

Также в анкетах у пациентов была возможность в свободной форме внести предложения по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг.

Выводы:

1. Анализ анкет пациентов ГАУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника» выявил общую удовлетворенность пациентов полученными услугами.

2. Необходимо отметить, что проводимое анкетирование является начальным этапом работы по оптимизации оказания стоматологической помощи, так как на основании выявленных недочетов определяются задачи и принимаются управленческие решения, направленные на решение выявленных проблем. Это является необходимым залогом для комфортного лечения в Свердловской областной стоматологической поликлинике, как в центре

оказания стоматологической помощи областного значения.

3. Работа стоматолога – это не только собственно зубо лечение. Каждая встреча с пациентом влияет на его восприятие стоматологической клиники в целом. Конечным результатом деятельности каждой организации является ее продукция. Наша продукция – наряду с коронками и пломбами, здоровые и удовлетворенные обслуживанием пациенты [2].

Литература:

1. Джегус И.Т. Психодент. – Харьков: СиМ, 2008 – 244 стр.
2. Иоффе Е.М. Динамика Успешной Зубо лечебной Практики. - СПб: НП-Принт, 2003 - 288 стр.
3. Кудрин В.С. Мониторинг медицинской деятельности в системе ее комплексной оценки// Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2001. - №2. - С. 26-28.
4. Кучеренко В.З., Ластовецкий А.Г. Медикосоц. экспертиза и реабилитация, 1998. 2. с.46-48.
5. Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 04 декабря 2015 года № 1984-п «Об организации работы по изучению удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области».
6. Указ Президента РФ от 28 июня 2007 г. N 825 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации".

УДК 616.314-001.4

А.С. Ивашов, Ю.В. Мандра
ОЦЕНКА СОХРАННОСТИ РЕСТАВРАЦИЙ НА ПРОТЯЖЕНИИ ДВУХ
ЛЕТ НАБЛЮДЕНИЯ У ПАЦИЕНТОВ С ПОВЫШЕННОЙ
СТИРАЕМОСТЬЮ ТВЕРДЫХ ТКАНЕЙ ЗУБОВ ПЕРВОЙ СТЕПЕНИ

Кафедра пропедевтики и физиотерапии стоматологических заболеваний
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Россия

A.S. Ivashov, J.V. Mandra
EVALUATION OF THE SAFETY OF THE RESTORATIONS DURING THE
TWO YEARS OF OBSERVATION IN PATIENTS WITH INCREASED
ABRASION OF HARD TISSUES OF TEETH OF THE FIRST DEGREE

Department of Propaedeutic of Dental Diseases and Physiotherapy
Ural State Medical University
Yekaterinburg, Russian Federation

Контактный e-mail: alexandrivashov@yandex.ru