

ISSN 2225-6016

# ВЕСТНИК

*Смоленской государственной  
медицинской академии*

*Том 16, №4*

2017



УДК 614.2:616-06

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ ПАЦИЕНТОВ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ ЗУБОВ, ПАРОДОНТА И СЛИЗИСТОЙ ОБОЛОЧКИ РТА

© Цепов Л.М., Николаев А.И., Петрова Е.В., Щербакова Т.Е., Нестерова М.М., Антонова А.Н., Дмитриева О.И., Анцупова О.А., Старостенкова А.А.

Смоленский государственный медицинский университет, Россия, 214019, Смоленск, ул. Крупской, 28

### Резюме

**Цель.** Анализ удовлетворенности пациентов поликлиники, обратившихся за стоматологической помощью по поводу заболеваний зубов, пародонта и слизистой оболочки рта.

**Методика.** Проведен опрос-анкетирование и анализ деперсонифицированных данных 104 пациентов в возрасте от 18 до 55 лет, обратившихся в городскую стоматологическую поликлинику, и выяснение удовлетворенности этих пациентов с основными стоматологическими заболеваниями медицинской помощью, полученной в указанном лечебном учреждении.

**Результаты.** Удовлетворены обслуживанием у врача-стоматолога (доброжелательность, вежливость) все 100% обратившиеся в ЛПУ. Удовлетворены и компетентностью врача-стоматолога практически все (99,1%) пациенты. Анкетируемые внесли ряд предложений, которые могут помочь решению не только медико-социальных проблем критериев качества, но и правовых, организационных, этических и экономических задач, позволяющих сбалансировать удовлетворенность пациентов стоматологической помощью.

**Заключение.** Удовлетворенность пациентов с основными стоматологическими заболеваниями медицинской помощью зависит от ряда факторов: длительности приема врачом, эффективности назначенного лечения, участия больного в принятии решений, возможности обучения самоконтролю и самопомощи, взаимоотношений с врачом. Все эти факторы могут быть учтены в работе стоматологического отделения городской поликлиники, способной обеспечить координацию и интеграцию различных видов стоматологической помощи, а также преемственность и непрерывность в ведении таких пациентов силами терапевтов-стоматологов, ортопедов-стоматологов, хирургов-стоматологов.

**Ключевые слова:** характеристика качества медицинской помощи; критерии качества; своевременность; стоматологические заболевания; удовлетворенность пациентов

## SATISFACTION WITH DENTAL CARE OF PATIENTS WITH TEETH, PERIODONTAL AND ORAL MUCOSA DISEASES

Tsepov L.M., Nikolaev A.I., Petrova E.V., Scherbakova T.Ye., Nesterova M.M., Antonova A.N., Dmitrieva O.N., Antsupova O.A., Starostenkova A.A.

Smolensk State Medical University, 28, Krupskoj St., 214019, Smolensk, Russia

### Abstract

**Objective.** To analyze satisfaction with dental care of patients with the diseases of teeth, periodontal and oral mucosa diseases.

**Methods.** The research group consisted of 104 patients of Smolensk dental clinic (aged 18-55 years). The questionnaire and analysis of impersonal data were used. The study included clarification of the satisfaction of patients with medical care received in the hospital.

**Results.** 100% of patients were satisfied with the dentist (kindness, politeness). 99/1% were also satisfied with the competence of a dentist. The surveyed patients submitted a number of proposals that may help solve not only medico-social problems of the criteria of quality, but also lawful, logistical, ethical and economic challenges, balancing patient satisfaction with dental care.

**Conclusions.** Satisfaction with medical care of patients with dental diseases depends on a number of factors: the duration of dentist admission, effectiveness of treatment, patient participation in decision-making, opportunities for learning self-control and self-help, relationship with the doctor. All of these factors can be taken into account in the work of the dental department of the hospital, which is able to

ensure the coordination and integration of various types of dental care, as well as uninterrupted treatment of patients by prosthodontist, dental surgeon and dental therapist.

*Keywords:* quality of medical care; criteria of quality; timeliness; dental disease; patient satisfaction

## **Введение**

В последние годы наблюдается повышение интереса к вопросам оценки, аудита и качества медицинской помощи, что, в свою очередь, является результатом повышенных требований и имеющихся сомнений в обществе вокруг медицинской практики и увеличения профессиональной и экономической конкуренции [2, 8]. Существует много определений качества, в том числе применимые в области здравоохранения и стоматологии, в частности.

Реформирование экономических отношений в стоматологии предусматривает переход в учреждениях здравоохранения к новым механизмам хозяйствования, управлению медицинскими организациями и повышению качества оказания стоматологической помощи. Комплексную, многостороннюю информацию о состоянии системы менеджмента качества в стоматологическом учреждении можно получить с помощью самооценки и проведения анкетирования пациентов. Это может помочь медицинской организации области, нуждающейся в улучшении. Обеспечение качества, доступности и удовлетворенности стоматологической помощью – ключевые моменты современной стратегии развития российского здравоохранения. Удовлетворенность пациентов с основными стоматологическими заболеваниями медицинской помощью зависит от ряда факторов: длительности приема врачом, эффективности назначенного лечения, участия больного в принятии решений, возможности обучения самоконтролю и самопомощи, взаимоотношений с врачом. Все эти факторы могут быть учтены в работе стоматологического отделения городской поликлиники, способной обеспечить координацию и интеграцию различных видов стоматологической помощи, а также преемственность и непрерывность в ведении таких пациентов силами терапевтов-стоматологов, ортопедов-стоматологов, хирургов-стоматологов.

Организация стоматологической помощи населению (public oral health) или «коммунальная стоматология» (community dentistry) включает в себя эпидемиологию, ситуационный анализ в стоматологии, планирование профилактики стоматологических заболеваний, оценку эффективности оказываемой стоматологической помощи [4, 7, 9, 10].

Учитывая многофакторность возникновения и развития стоматологических заболеваний, можно согласиться с мнением некоторых исследователей [3], что и профилактика таких заболеваний должна иметь многофакторный характер.

Цель – анализ удовлетворенности пациентов поликлиники, обратившихся за стоматологической помощью по поводу заболеваний зубов, пародонта и слизистой оболочки рта.

## **Методика**

В исследование включены деперсонифицированные данные 104 пациентов в возрасте от 18 до 55 лет, посетивших городскую поликлинику в январе-феврале 2017 г. Результаты исследования отражены в табл. 1.

Удельный вес опрошиваемых: мужчин – 34,6%; женщин – 65,4%. За основу использованной нами анкеты-опросника было взято приложение к журналу «ГлавВрач №08/2016 с некоторыми нашими дополнениями и изменениями. Учитывались следующие данные опроса: 1) запись на прием к врачу-стоматологу при первом посещении; 2) срок с момента обращения в поликлинику за получением необходимой помощи у нужного врача до назначенного времени приема; 3) насколько легко удалось записаться на прием к врачу по телефону; 4) запись на первичный прием к нужному для пациента врачу через своего лечащего врача?; 5) запись на первичный прием к нужному для пациента врачу через своего лечащего врача?; 6) запись на повторный прием к нужному для пациента врачу через своего лечащего врача?; 7) ожидание пациентом приема в очереди; 8) удовлетворенность условиями ожидания приема; 9) получение необходимой помощи и консультации при вызове стоматолога на дом; 10) время, прошедшее от назначения до прохождения пациентом дополнительных диагностических исследований, назначенных стоматологом; 11) вежливость и внимательность врача; 12) вежливость и внимательность медицинской сестры; 13) объяснение врачом назначенных и проведенных исследований, назначенного лечения; 14) выявление врачом изменения состояния стоматологического здоровья с

Таблица 1. Удовлетворенность пациентов городской поликлиники, обратившихся за стоматологической помощью

№№ п.п.	Показатели	Структурная доля выборки, n; M±m, %
<b>1. Запись на прием к врачу-стоматологу при первом посещении</b>		
1.1.	Да	78 (75,0±4,2)
	Нет	26 (25,0±4,2)
2.	Срок с момента обращения в ГСП за получением необходимой помощи у нужного врача до назначенного времени приема	
2.1.	Менее 7 дней	89 (85,6±3,4)
2.2.	Более 7 дней	15 (14,4±3,4)
<b>3. Насколько легко удалось записаться на прием к врачу по телефону</b>		
3.1.	Легко	29 (27,9±4,4)
3.2.	Сложно	25 (24,0±3,9)
3.3.	Очень сложно	4 (3,8±1,8)
3.4.	Не удалось записаться	13 (12,6±3,2)
3.5.	Не пользовался	33 (31,7±4,5)
<b>4. Насколько легко удалось записаться на прием к врачу через систему Интернет?:</b>		
4.1.	Легко	32 (30,8±4,5)
4.2.	Сложно	11 (10,6±3,0)
4.3.	Не удалось записаться	36 (34,6±4,6)
4.4.	Не пользовался	25 (24,0±4,1)
<b>5. Запись на первичный прием к нужному для пациента врачу через своего лечащего врача?</b>		
5.1.	Легко	48 (46,2±4,8)
5.2.	Сложно	9 (8,6±2,7)
5.3.	Не удалось записаться	2 (1,9±1,3)
5.4.	Не пользовался	45 (43,3±4,9)
<b>6. Запись на повторный прием к нужному для пациента врачу через своего лечащего врача?</b>		
6.1.	Легко	66 (63,5±4,7)
6.2.	Сложно	4 (3,8±1,9)
6.3.	Не пользовался	34 (32,7±4,6)
<b>7. Ожидание пациентом приема в очереди</b>		
7.1.	Не более 10 минут	65 (62,5±4,7)
7.2.	Не более 15 минут	26 (25,0±4,2)
7.3.	Не более 20 минут	9 (8,7±2,7)
7.4.	Не более 30 минут	2 (1,9±1,3)
7.5.	Более 30 минут	2 (1,9±1,3)
<b>8. Удовлетворенность условиями ожидания приема</b>		
8.1.	Полностью удовлетворен	60 (57,7±4,7)
8.2.	Частично удовлетворен	42 (40,4±4,8)
8.3.	Скорее не удовлетворен	2 (1,9±1,3)
9.	Не возникало необходимости вызывать врача на дом	104 (100,0±0)
<b>10. Время, прошедшее от назначения до прохождения пациентом дополнительных диагностических исследований, назначенных стоматологом</b>		
10.1.	Не более 7 дней	90 (86,5±3,3)
10.2.	Более 7 дней	14 (13,5±3,3)
<b>11. Вежливость и внимательность врача</b>		
11.1.	Удовлетворительно	4 (3,8±1,9)
11.2.	Хорошо	26 (25,0±4,2)
11.3.	Отлично	74 (71,2±4,4)
<b>12. Вежливость и внимательность медицинской сестры</b>		
12.1.	Удовлетворительно	2 (1,9±1,9)
12.2.	Хорошо	37 (35,6±4,7)
12.3.	Отлично	65 (62,5±4,7)
<b>13. Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований, назначенного лечения</b>		
13.1.	Удовлетворительно	2 (1,9±1,3)
13.2.	Хорошо	38 (36,5±4,7)
13.3.	Отлично	64 (61,5±4,8)
<b>14. Выявление врачом изменения состояния стоматологического здоровья с учетом жалоб пациента</b>		
14.1.	Удовлетворительно	2 (1,9±1,3)
14.2.	Хорошо	39 (37,5±4,7)
14.3.	Отлично	63 (60,6±4,8)

учетом жалоб пациента; 15) удовлетворенность пациента условиями оказания стоматологической помощи; 16) в случае необходимости рекомендовал(а) бы пациент данное ЛПУ своим друзьям, родственникам; 17) удовлетворенность пациента качеством и полнотой информации на официальном сайте ЛПУ.

Социологическое исследование проводилось методом случайной выборки и в достаточной мере отражало возрастно-половой и социальный состав пациентов поликлиники. Заполнение анкет-опросников происходило при посещении пациентами ЛПУ. Для оценки объема и эффективности стоматологической помощи нами проводился анализ организационной структуры стоматологической службы городского ЛПУ, укомплектованности данной службы кадрами, оборудованием, а также анализ источников финансирования и удельный вес в них дохода от платных услуг и их доступность населению.

Оценивались: диагностические мероприятия (соответствие их порядкам, принятым в практике ЛПУ), выявление сопутствующих заболеваний; лечебные мероприятия; оценка эффективности стоматологической помощи.

При этом основными моментами в оценке организации стоматологической помощи были: качество, доступность, информирование, удовлетворенность пациентов оказанной стоматологической помощью. Статистический анализ результатов исследования осуществлен при помощи пакета программ Microsoft Excell 2010, программы Statistika Version 7.0. Сравнение количественных переменных выполнялось с использованием t-критерия Стьюдента. Статистическая обработка относительных величин (выраженных в %) и достоверность различий их проведена с учетом рекомендаций, представленных в работе «Основы научно-литературной работы в медицине» [5].

## Результаты исследования и их обсуждение

Проведенное исследование показало (табл. 1), что из обратившихся пациентов больше всего (92,7%) это – лица трудоспособного (20-60 лет) возраста. Записавшиеся на прием к врачу (83,6% пациентов) сразу получали талон с указанием времени приема и фамилии врача; 55,5% сделали это в регистратуре лично; 12,75% – по телефону; 14,5% – с использованием сети интернет; 17,3% – лечащим врачом при посещении. Были приняты лечащим врачом и получили помощь в день обращения 58,2% пациентов; срок ожидания, с момента записи на прием у 24,5% пациентов был меньше 5 дней; у остальных – 5-7 дней. Врач принимал в установленное по записи время 98,2% пациентов. Такой же процент (98,2) обратившихся удовлетворен условиями пребывания в медицинской организации.

Перед посещением врача на официальный сайт медицинской организации заходили менее трети (29,1%) пациентов. При этом почти половина (49,1%) из них были удовлетворены и качеством стоматологической помощи, и полнотой информации о работе медицинской организации, и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. При обращении в медицинскую организацию фиксировали свое внимание на информацию, размещенную в помещениях медицинской организации (стенды, объявления и др.) более (55,5%) половины пациентов; остальные не обращали внимание на имеющуюся в ЛПУ информацию. Подавляющее (83,6%) большинство обратившихся в поликлинику знает фамилию своего врача-стоматолога, график его работы, номер его кабинета. На вопрос о частоте обращаемости пациентов к стоматологу получены следующие ответы: раз в квартал – 10,9%; раз в полугодие – 37,3%; раз в год – 43,6%; не обращаются совсем – 8,2%. Удовлетворены обслуживанием у врача-стоматолога (доброжелательность, вежливость) все 100% обратившиеся в ЛПУ. Удовлетворены и компетентностью врача-стоматолога практически все (99,1%) пациенты. Диагностические исследования (рентгенография, ортопантомография, рентгенография на визиографе) в день посещения стоматолога были выполнены двум третям (65,5%) нуждающимся в указанных исследованиях. Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации выразили 97,3% опрошенных; удовлетворенность условиями оказания стоматологической помощи выразили 73,1±4% пациентов; 98,2% – рекомендовали бы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи своим коллегам, родным и знакомым; ровно столько же пациентов не оставляли в социальных сетях комментариев о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации.

Анкетированные внесли ряд предложений, которые могут помочь решению не только медико-социальных проблем критериев качества, но и правовых, организационных, этических и экономических задач, позволяющих сбалансировать удовлетворенность пациентов стоматологической помощью: 1) сделать более доступной запись на прием к стоматологу по телефону и через систему интернет; 2) обновить стоматологическое оборудование в стоматологической поликлинике; 3) назначаемые лечащим врачом-стоматологом необходимые

диагностические исследования проводить на базе одного лечебного учреждения; 4) реформировать электронную запись к врачу-стоматологу.

Решение проблемы обеспечения качества, доступности стоматологической помощи и её удовлетворенностью требуют комплексного подхода. Среди важных аспектов в решении этой проблемы могут быть использованы: непрерывное дополнительное профессиональное образование; поддержание материально-технического оснащения ЛПУ на современном уровне; адекватные и своевременные управленческие решения, направленные на обеспечение качества и доступности стоматологической помощи. Подобный подход находит отражение в современных публикациях и других авторов [1, 6].

## Заключение

Таким образом, в исследовании было продемонстрировано, что качество стоматологической помощи и удовлетворенность оказанной помощью являются сложным и многофакторным явлением, лежащим на стыке интересов государства и общества, населения и органов управления здравоохранением, администраций ЛПУ, медицинских работников и пациентов, и представляет собой совокупность результатов всех звеньев профилактики, диагностики и лечения основных стоматологических заболеваний, определяемых установленными соответствующими требованиями на основе современных достижений науки и практики.

Разработка критериев качества стоматологической помощи и удовлетворенности ею должна быть основана на характеристиках, определяющих такую помощь, и на нормативной правовой основе. Существует необходимость решения не только медико-социальных проблем критериев качества, но и правовых, организационных, этических и экономических вопросов, позволяющих сбалансировать удовлетворенность пациентов стоматологической помощью с императивами качества оказываемых услуг по профилю «стоматология». Медицинская услуга считается качественно оказанной лечебно-профилактическим учреждением тогда, когда медицинскими работниками выполнено все, что предписано и запланировано, при этом улучшения может и не наступить.

## Литература (references)

1. Бугаев Д.А., Горбунков В.Я. Избранные вопросы контроля и обеспечения качества медицинской помощи // Медицинский вестник Северного Кавказа. – 2016. – Т.11, №3. – С. 483-488. [Bugaev D.A., Gorbunkov V.YA. *Medicinskij vestnik Severnogo Kavkaza*. Medical Bulletin of North Caucasus. – 2016. – V.11, N3. – P. 483-488. (in Russian)]
2. Васкес Абанто Х. Эстурадо, Васкес Абанто А.Э., Арельяно Васкес Сусан Эволюция концепции качества медицинской помощи // Проблемы стандартизации в здравоохранении. – 2015. – №11-12. – С. 17-22. [Vaskes Abanto H. EHsturado, Vaskes Abanto A.EH., Arel'yano Vaskes Susan. *Problemy standartizacii v zdravooxranenii*. Problems of standardization in health care. – 2015. - N11-12. – P 17-22. (in Russian)]
3. Вялков А.И., Гундаров И.А., Полесский В.А. Персонализированная профилактика в первичном звене здравоохранения: обоснование, организационно-функциональная модель, инновационные технологии // ГлавВрач. – 2016. – №5. – С. 6-23. [Vyalkov A.I., Gundarov I.A., Polesskij V.A. *GlavVrach*. The chief physician. – 2016. – N5. – P. 6-23. (in Russian)]
4. Кузьмина Э.М. Стоматологическая заболеваемость населения России. – М.: Информэлектро. – 1999. – 228 с. [Kuz'mina EH.M. *Stomatologicheskaya zaboлеваemost' naseleniya Rossii*. Dental morbidity of the population of Russia. – М.: Informehlektro. – 1999. – 228 p. (in Russian)]
5. Маймулов В.Г., Лучкевич В.С., Румянцев А.П., Семенова В.В. Основы научно-литературной работы в медицине. – СПб: СПбГМА, 1996. – 128 с. [Majmulov V.G., Luchkevich V.S., Romyancev A.P., Semenova V.V. *Osnovy nauchno-literaturnoj raboty v medicine*. Fundamentals of scientific and literary works in medicine. – SPb: SPbGMA, 1996. – 128 p. (in Russian)]
6. Москвина С. «Тайный пациент» как механизм повышения удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи // Врач. – 2017. – №1. – С. 77-78. [Moskvina S. *Vrach*. The doctor. – 2017. – N1. – P. 77-78. (in Russian)]
7. Соколов Ю.И., Кузнецова О.В., Соколов А.Ю. Степень удовлетворенности пациентов в организации стоматологической помощи населению // Dental forum. – 2016. – №3. – С. 33-37. [Sokolov YU.I., Kuznecova O.V., Sokolov A.YU. *Dental forum*. Dental forum. – 2016. – N3. – S. 33-37. (in Russian)]
8. Суслин С.А. Современные подходы к определению качества медицинской помощи // Здравоохранение. – 2010. – №9. – С. 25-32. [Suslin S.A. *Zdravooxranenie*. Public health – 2010. – N9. – P. 25-32. (in Russian)]

9. Цепов Л.М., Анцупов Е.Г., Басова Г.А., Щербакова Т.Е. Качество терапевтической стоматологической помощи (методические рекомендации). – Смоленск, 2013. – 30 с. [Серов Л.М., Анцупов Е.Г., Басова Г.А., Щербакова Т.Е. *Kachestvo terapevticheskoy stomatologicheskoy pomoshchi (metodicheskie rekomendacii)*. The quality of the therapeutic dental care (guidelines). – Smolensk, 2013. – 30 p. (in Russian)]
10. Щербакова Т.Е. Оптимизация стоматологической терапевтической помощи в условиях городской поликлиники: Дис. ... канд. мед. наук. – Смоленск, 2013. – 157 с. [Shcherbakova T.E. *Optimizaciya stomatologicheskoy terapevticheskoy pomoshchi v usloviyah gorodskoj polikliniki (kand.dis)*. Optimization of dental therapy care in an urban clinic (PhD thesis). – Smolensk, 2013. – 157 p. (in Russian)]

### Информация об авторах

*Цепов Леонид Макарович* – доктор медицинских наук, профессор кафедры терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: leonid\_tsepov@mail.ru

*Николаев Александр Иванович* – доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: anicolaev@inbox.ru

*Петрова Елена Викторовна* – кандидат медицинских наук, доцент кафедры терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: elena-v-petrova@yandex.ru

*Щербакова Татьяна Евгеньевна* – кандидат медицинских наук, ассистент кафедры терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: terstom@smolgm.ru

*Нестерова Мария Михайловна* – кандидат медицинских наук, ассистент кафедры терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: nesan05@yandex.ru

*Антонова Анна Николаевна* – ассистент кафедры терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: terstom@smolgm.ru

*Анцупова Ольга Анатольевна* – врач-стоматолог-терапевт высшей категории, заведующая отделением «ОГБУЗ стоматологическая поликлиника №1» г. Смоленска. E-mail: olga2304a@gmail.ru

*Дмитриева Ольга Ивановна* – врач-стоматолог-терапевт высшей категории «ОГБУЗ стоматологическая поликлиника №1 г. Смоленска. E-mail: terstom@smolgm.ru

*Старостенкова Алла Анатольевна* – врач-стоматолог-терапевт высшей категории «ОГБУЗ стоматологическая поликлиника №1 г. Смоленска. E-mail: starostenkow@yandex.ru