

УДК 614.79(575.2):616.314

**МНЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ О КАЧЕСТВЕ И ДОСТУПНОСТИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЖИТЕЛЯМ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ
АЛАМУДУНСКОГО РАЙОНА**

О.Н. Юсупханов, Т.Т. Сельпиев, Ж.Д. Ашымов

До настоящего времени исследований характеристики работы стоматологической службы отдельного района было немного. В данной работе представлены итоги проведения анкетного исследования жителей Аламудунского района. Цель работы заключалась в установлении причин массового игнорирования пациентов своим стоматологическим здоровьем, установлении причинно-следственной связи: здоровье полости рта и социальный статус, пол, возраст. В исследовании было установлено что большинство клиник (преимущественно государственных) оснащены старым оборудованием (времен Советского Союза), молодые врачи, получившие образование в столице, не испытывают желаний и мотивационных факторов со стороны государства работать в сельских районах.

Ключевые слова: качество; удовлетворенность; доступность; стоматологическая помощь; сельское население.

**АЛАМУДУН РАЙОНУНУН АЙЫЛ ТУРГУНДАРЫ ҮЧҮН
СТОМАТОЛОГИЯЛЫК ЖАРДАМДЫН САПАТЫ
ЖАНА ЖЕТКИЛИКТҮҮЛҮГҮ ЖӨНҮНДӨ БЕЙТАПТАРДЫН ПИКИРИ**

О.Н. Юсупханов, Т.Т. Сельпиев, Ж.Д. Ашымов

Ушул мезгилге чейин өзүнчө райондун стоматологиялык кызматынын ишинин көрсөткүчтөрүн изилдөө аз санда болгон. Бул эмгекте Аламудун районунун жашоочуларын анкеталык сурамжылоонун жыйынтыктары берилген. Изилдөөнүн максаты бейтаптардын массалык түрдө өзүлөрүнүн тиштеринин абалын этибарга албоонун себептерин аныктоо, себеп-натыйжа байланышын белгилөө болгон: ооз көңдөйүнүн саламаттыгы жана социалдык абалы, жынысы, жашы. Изилдөөнүн жүрүшүндө көпчүлүк клиникалар (негизинен мамлекеттик) эски жабдуулар менен жабдылгандыгы (Союз мезгилинен бери), мамлекет тарабынан борбордо билим алган жаш дарыгерлерди айыл жергесинде иштөөгө өбөлгөлөөчү факторлордун жоктугу жана алардын каалоосунун жоктугу белгиленди.

Түйүндүү сөздөр: сапат; канааттануу; жеткиликтүүлүк; стоматологиялык жардам; айыл калкы.

**OPINION OF PATIENTS ABOUT QUALITY AND AVAILABILITY
OF DENTAL ASSISTANCE TO RURAL RESIDENTS OF ALAMUDUN DISTRICT**

O.N. Yusupkhanov, T.T. Selpiev, Zh.D. Ashymov

To date, there has been little research into the performance of a local dental service. This paper presents the results of a questionnaire survey of residents of the Alamudun region. The aim of the work was to establish the reasons for the massive neglect of patients with their dental health, to establish a cause-and-effect relationship: oral health and social status, gender, age. The study found that most clinics (mostly state-owned) are equipped with old equipment (from the Soviet Union), young doctors educated in the capital do not feel the desire and motivation from the state to work in rural areas.

Keywords: quality; satisfaction; availability; dental care; rural population.

Актуальность. Залогом успеха обеспечения здоровья населения является высокое качество оказываемой медицинской помощи. К совершенствованию стоматологической помощи относятся снижение или отсутствие осложнений и улучшение стоматологического здоровья в целом. Данная стратегия представляет собой снижение числа случаев повторного лечения, улучшении квалификации стоматолога-ортопеда. Итогом оценки качества работы врача стоматолога-ортопеда является контроль его профессиональной деятельности [1, с. 49–51; 2, с. 45–47; 3; 4, с. 13–16].

Основным критерием качества оказываемой помощи является тенденция и рост удовлетворенности пациентов в процессе оказания стоматологической помощи. Для создания доступности стоматологической помощи населению необходимы эффективные механизмы управления качеством стоматологической помощи [2].

Цель исследования. Для изучения качества оказываемой стоматологической помощи и степени ее доступности автором в 2020 г. проведено социологическое исследование для пациентов, обратившихся за стоматологической помощью в стоматологическое отделение Аламудунского района. Для этого следует провести сравнительную оценку качества оказания стоматологической помощи в частных поликлиниках и государственных стоматологических организациях, выстроить структуру оказания стоматологической помощи населению на основе повышения квалификации врачей-стоматологов и модернизации стоматологического оборудования [3].

Материалы и методы исследования. В исследовании приняли участие 460 сельских жителей различных сел Аламудунского района.

Анкета включала комбинированные вопросы в следующие блоки: 1 – социально-гигиеническая характеристика пациентов; 2 – оценка доступности стоматологической помощи; 3 – оценка удовлетворенности пациентов качеством стоматологической помощи [3].

Естественным критерием, как и во многих способах анкетирования был анализ гендерных и возрастных критериев, а также наличие образования у пациента [5]:

Мужчины	48 %
Женщины	52 %

Где бы ни была оказана стоматологическая помощь, в селе или в городе, для некоторых слоев населения она остается экономически труднодоступной. Ценообразование в стоматологии обусловлено дороговизной стоматологических материалов, вследствие данного наблюдения в анкету был включен вопрос: Удовлетворены ли вы своим материальным положением? [3].

Не удовлетворены	42,6 %
Частично удовлетворены	36,1 %
Удовлетворены	3 %

Респонденты, оценивая свое стоматологическое здоровье, отдают себе отчет в том, что данная оценка представляет собой исключительно субъективный характер и рассматривается специалистами лишь как дополнительный критерий для объективной оценки соматического статуса больного. Из потребности стоматологической помощи и ее удовлетворенностью складывается оценка качества оказываемой помощи, исходя из этого наблюдается косвенная связь между данными понятиями. На вопрос: Каково состояние вашего стоматологического здоровья?

Не дали внятного ответа о своем стоматологическом здоровье	82,1 %
Удовлетворительное здоровье полости рта	12,1 %
Неудовлетворительное здоровье полости рта	5,8 %

Оценивая и анализируя доступность стоматологической помощи, респонденты на вопрос: «Есть ли в близлежащих медицинских организациях врач-стоматолог?» [4], ответили:

Нет врача-стоматолога	30,5 %
Есть врач-стоматолог	48,5 %
Не посещали стоматолога, затруднились ответить	21 %

Доступность медицинской помощи для сельских жителей значительно сокращает удаленность их места жительства от медицинского учреждения. Половина (50,2 %) респондентов проживают на расстоянии более 15–20 км от медицинского учреждения. Из них только 36,0 % указали регулярное транспортное сообщение с областным центром, где находится это учреждение [3].

Интересным моментом в игнорировании визитами к врачу-стоматологу или его редком посещении является эмоциональная и психологическая дезориентация в ожидании на прием к врачу. Немаловажным фактором в удовлетворенности пациентов поликлиники является и работа ее регистратуры. Вопрос: «Как вы оцениваете работу регистратуры?», получили следующие оценки:

Удовлетворены работой регистратуры	53,1 %
Не удовлетворены	28 %
Затруднились ответить	18,9 %

С приходом рыночной экономики и возросшей конкуренцией на стоматологическом рынке, большое значение имеет материально-техническое состояние лечебного учреждения, также стоит отметить, что от данного фактора во многом зависит и успех лечения. На вопрос: «Состояние медицинской техники», респонденты дали ответ:

Удовлетворительное	53,1 %
Отсутствие ремонта необходимой медицинской техники	28 %
Неудовлетворительное	18,9 %

За последние 5 лет 39,2 % респондентов посещали стоматолога регулярно, 34,8 % – реже одного раза в год, 7,4 % – чаще одного раза в год, 18,6 % – не посещали. При этом 80,6 % респондентов затруднились ответить на вопрос о специализации врача-стоматолога территориального лечебного учреждения, так как 19,4 % опрошенных знают, что прием осуществляет стоматолог-терапевт или стоматолог-хирург [5].

Каждый сотрудник-врач, выполняющий свои обязанности должным образом, может отражать в субъективном плане в глазах пациентов всю картину состояния стоматологической службы. Следуя из этого, автором в анкету был включен вопрос: «Как вы оцениваете работу своего врача-стоматолога?» Респонденты ответили следующим образом:

Врач работает хорошо	89,4 %
Не удовлетворены работой врача	3,6 %
Затруднились ответить	7 %

При субъективной оценке качества стоматологической помощи отличную оценку дали 18,6 % респондентов, хорошо – 53,8 %, удовлетворительно – 23,2; 4,4 % оценили стоматологическую помощь как неудовлетворительную.

Респондентам предлагалось ответить на вопрос: «Насколько изменилось качество стоматологических услуг за последние 3 года?». Более половины (68,3 %) респондентов испытывали трудности с оценкой, потому что они редко (посещали/не посещали) стоматолога в этот период, 14 % отметили улучшение качества стоматологической помощи, 14,7 % не заметили улучшений, и только 3 % пациентов отметили ухудшение качества стоматологической помощи [4].

Успех лечения во многом зависит от установленного доверия между врачом и пациентом. Так, 32,5 % опрошенных полностью доверяют своему врачу, 89,6 % также добавили в своих ответах, что врач относился к ним уважительно, условия, в которых оказывалась стоматологическая помощь, считали нормальными 77 %.

В государственных стоматологических поликлиниках практически всегда распределением пациентов занимается регистратура, тем самым лишая пациентов возможности выбирать врача. На эту проблему указали 93 % пациентов, указали на возможность выбора врача в государственных поликлиниках лишь 5,8 %.

Для комплексного оказания стоматологической помощи необходимы дополнительные методы обследования. В анкете 40,1 % респондентов указали, что им не потребовались дополнительные методы обследования (преимущественно рентгеновское исследование), 38,6 % получили дополнительные методы обследования в день обращения за стоматологической помощью, 13,7 % указали на повторное обращение за дополнительными лечебно-диагностическими процедурами. Автор отмечает, что использование дополнительных диагностических процедур поможет избежать половины осложнений (преимущественно терапевтического лечения.)

Респонденты затруднились ответить на вопрос о взаимосвязи лечения и обследования по современным стандартам, автор предполагает, что данное затруднение обусловлено незнанием респондентов о современных стандартах оказания стоматологической помощи. На вопрос о современных стандартах лечения были получены следующие ответы респондентов:

Затруднились ответить	86,8 %
Лечение соответствует современному уровню	13,2 %

Как и во многих структурных подразделениях, работающих с населением, в рабочем процессе существуют проблемы и недоразумения, приводящие к жалобам. В анкете был затронут вопрос о жалобах среди населения о качестве оказываемой стоматологической помощи. Со стороны респондентов только 3 % обращались с жалобами к руководству стоматологической организации. Причины обращения были связаны больше с организационными моментами оказания стоматологической помощи: вопрос получения талона на прием к врачу, бесплатное зубопротезирование, оплата за медицинские услуги и некачественное оказание медицинской помощи. Стоит отметить, что все, кто обратился с жалобами, были удовлетворены решением вопроса. В большинстве случаев исход был в пользу обратившихся, но 15,7 % были недовольны административными преградами. Большая часть респондентов в своих ответах предпочли решать возникавшие недоразумения во время лечения, не обращаясь к администрации поликлиники.

Анализ степени удовлетворенности сельского населения качеством и доступностью стоматологической помощи показал, что в некоторых медицинских организациях муниципальных образований нет стоматологов. Одна из главных проблем – доступность транспорта для стоматологической помощи.

Возможность посещения стоматолога без записи в день процедуры существует в основном для жителей районных центров. В то же время значительная часть проживающих за пределами районного центра ждали записи на прием в течение недели и либо отказывались, либо обращались к частным стоматологам [4].

Состояние зданий, в которых располагаются государственные стоматологические организации, охарактеризованы респондентами как неудовлетворительные, требующие ремонта и непригодные для обеспечения лечебного процесса, так как они не отвечают стандартным требованиям. 50 % респондентов остались удовлетворены качеством оказанной стоматологической помощи. Респонденты, получившие осложнения после лечения в государственных стоматологических организациях, предпочли дальнейшее лечение в частных стоматологических клиниках [6, с. 152–155].

Выводы

Исходя из вышеперечисленных проблем, следует вывод, что лишь немногие жители сельских районов могут получить квалифицированную стоматологическую помощь и тем более выбрать врача-стоматолога. Однако стоит отметить, что качество оказываемой стоматологической помощи в целом удовлетворяет пациентов.

Литература

1. *Большов И.Н.* Планируемая маршрутизация пациентов как инструмент повышения доступности стоматологической помощи сельскому населению / И.Н. Большов, О.В. Медведева // *Norwegian Journal of development of the International Science*. 2017. № 12.
2. *Петросян А.А.* Влияние уровня трудового совместительства на качество жизни сельских врачей различных специальностей / А.А. Петросян, А.Н. Данилов, Ю.Ю. Елисеев // *Здоровье населения и среда обитания*. 2016. № 9.
3. *Сельпиев Т.Т.* Научные основы организации стоматологической службы в условиях перехода к рыночной экономике: автореф. дис. ... д-ра мед. наук: 14.00.33 / Т.Т. Сельпиев. Бишкек, 2003. 32 с.
4. *Какорина Е.П.* Реформы регионального здравоохранения и удовлетворенность населения медицинской помощью: есть ли взаимосвязь / Е.П. Какорина // *Менеджер здравоохранения*. 2010. № 1.
5. *Линденбратен А.Л.* Контроль качества организации медицинской помощи: современные подходы / А.Л. Линденбратен, В.В. Ковалева // *Здравоохранение*. 2011. № 6.
6. *Литвинова Н.И.* Проблемы обеспеченности кадрами и здоровье медработников со средним профессиональным образованием / Н.И. Литвинова, О.В. Медведева, Н.В. Комаров // *Российский медико-биологический вестник им. акад. И.П. Павлова*. 2012. № 1.