

© Р.В. Маляр, 2015

УДК 614

Р.В. МАЛЯР

*Закарпатська обласна клінічна стоматологічна поліклініка, Ужгород*

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СТОМАТОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

У статті наведені результати соціологічного дослідження, яке дозволило вивчити думку управлінських кадрів стоматологічних бюджетних ЛПЗ Київської, Житомирської, Закарпатської областей щодо необхідності запровадження системи забезпечення якості стоматологічної допомоги і способів її оцінки.

**Ключові слова:** стоматологічна допомога, якість надання стоматологічних послуг

**Вступ.** Важливим завданням, яке контролюється Європейською стратегією ВООЗ, визнано управління якістю стоматологічної допомоги. Визнаним міжнародним фактом є також те, що система управління якістю є основним інструментом для моніторингу і підвищення якості надання медичних послуг [1].

Підвищення якості та доступності стоматологічної допомоги є основною метою політики у галузі охорони стоматологічного здоров'я громадян України. Проте сформоване впродовж багатьох десятиліть споживацьке ставлення населення до медичної допомоги, на фоні недостатнього фінансування стоматологічних бюджетних ЛПЗ, слабкої матеріально-технічної бази і низького рівня оплати праці медичних працівників, сприяє зростанню рівня невдоволеності пацієнтів якістю стоматологічної допомоги. До того ж і самі медичні працівники не задоволені організацією і якістю своєї праці. За цих умов затяжна реформа системи охорони здоров'я в цілому і стоматологічної служби зокрема не може бути успішною без здійснення контролю за забезпеченням державних гарантій якості стоматологічної допомоги. Якість надання стоматологічних послуг і організації процесу надання послуг у цілому повинна бути однією з найбільш обговорюваних тем [2].

**Мета дослідження.** Вивчити думку керівників стоматологічних служб щодо проблем якості стоматологічної допомоги населенню.

**Матеріали та методи.** Комплексне соціологічне дослідження було проведено серед керівників стоматологічних службою Київської, Житомирської та Закарпатської областей та охопило репрезентативну вибірку, яка налічувала 145 респондентів. Соціологічне дослідження здійснювалось шляхом анкетування за спеціально розробленою програмою спостереження – анкетною, яка містила 19 запитань, що стосувались якості стоматологічної допомоги.

Для статистичного аналізу одержаних результатів використовувалася комп'ютерна програма Statistic for Windows 6.0. У дослідженні використані медико-соціологічний та статистичний методи. Методологія дослідження базується на системному підході, структурно-логічному аналізі.

## Результати досліджень та їх обговорення.

Еволюція наукових досліджень з проблеми, окресленої як «якість стоматологічної допомоги», впродовж останніх років пройшла шлях від постановки завдання до визначення ступеня якості надання стоматологічних послуг і стоматологічної допомоги у цілому [1].

Проте дотепер відсутня єдність думок експертів у визначенні поняття «якості медико-соціальних послуг» і його компонентів, не розроблена методологія управління якістю і його забезпечення, існує проблема стандартів та індикаторів якості [3].

Крім того, з приватного питання взаємостосунків медичного працівника і пацієнта проблема якості надання стоматологічної допомоги перейшла у сферу нормативного регулювання, стала об'єктом юридичних суперечок і судових процесів [4].

У свою чергу це означає, що перед організаціями стоматологічних ЛПЗ постає надзвичайно важливе завдання – створити і налагодити у кожному закладі комплексну систему управління якістю, яка максимально виключить саму можливість появи конфліктних ситуацій.

На мою думку, вирішувати проблему управління якістю стоматологічної допомоги слід розпочинати з підготовки кадрів і підвищення якості роботи самих ЛПЗ, необхідно вивчити питання доступності та якості стоматологічної допомоги населенню як у межах визначення загальних стратегічних напрямів вирішення вказаної проблеми, так і з урахуванням специфіки окремо взятого ЛПЗ.

З урахуванням того, що категорія "якість стоматологічної допомоги" є багатоаспектною та різні її трактування викликають появу різних підходів і методів оцінки, проведено дослідження, яке присвячене проблемам забезпечення якості стоматологічної допомоги населенню.

Одним із завдань даної роботи було вивчити думку управлінських кадрів стоматологічних бюджетних ЛПЗ м. Києва, Житомира, Ужгорода про необхідність і способи запровадження системи оцінки і забезпечення якості стоматологічної допомоги, що надається на рівні муніципальної охорони здоров'я. З цією метою мною, за допомогою спеціально розробленої

анкети, було проведене соціологічне дослідження серед керівників установ, їх заступників, завідувачів відділеннями та ін. Опитування охопило 145 респондентів. Розроблена мною анкета включила питання про доцільність запровадження системи забезпечення якості у стоматологічних ЛПЗ, про компоненти якості. Основні об'єкти оцінки якості, ступінь участі у становленні, управлінні, оцінці системи контролю якості та ін.

Відзначено, що компонентами якості стоматологічної допомоги, які можна використовувати у вигляді критеріїв і показників її стану, експерти ВООЗ вважають [1]:

- правильність виконання стоматологічних технологій;
- відсутність ризику для пацієнтів;
- оптимальність використання ресурсів;
- задоволеність споживачів стоматологічною допомогою.

Поza сумнівом, позитивним фактом, виявленим у ході соціологічного дослідження, стало те, що про необхідність запровадження системи забезпечення якості у стоматологічних ЛПЗ заявили 63,7% респондентів і лише 4,9% не були упевнені у можливості та необхідності цих заходів. Проте третина респондентів не бачить необхідності запровадження системи забезпечення якості (31,4%) (рис. 1).

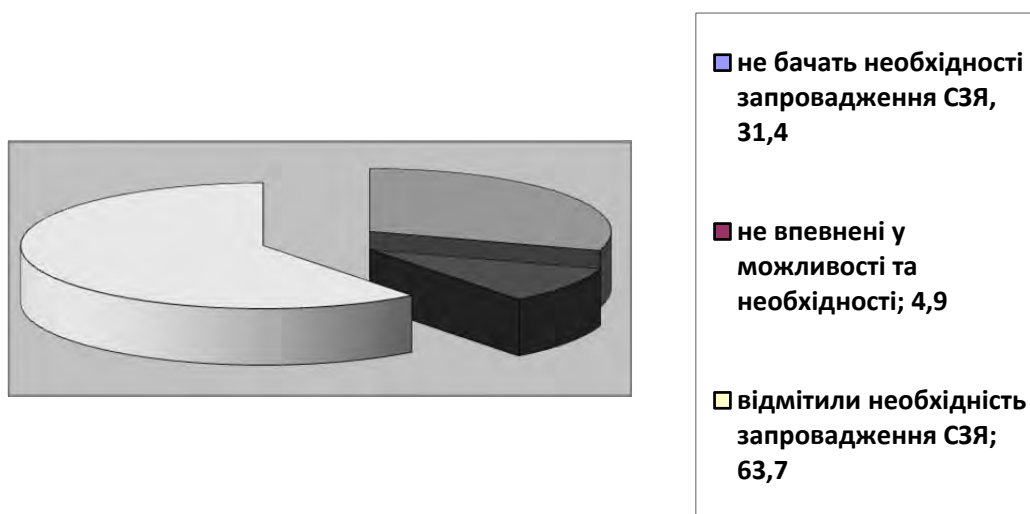


Рис. 1. Розподіл думки респондентів щодо необхідності запровадження системи забезпечення якості (СЗЯ) у стоматологічних ЛПЗ (у%)

У той же час більшості респондентів було важко чітко визначити основні компоненти якості стоматологічної допомоги, під якою розуміли різні аспекти організації лікувально-діагностичного процесу, включаючи задоволеність пацієнтів, санітарний стан установи, кваліфікацію лікаря, тривалість лікування, лікарське забезпечення, адекватність, ефективність, економічність, науково-технічний рівень, а також запровадження системи мотивації медичних працівників і багато іншого.

Більшості респондентів також важко було обрати основний підхід до оцінки і забезпечення якості стоматологічних послуг (структурний, процесуальний, результативний). Лише 44,5% опитаних респондентів відповіли, що для забезпечення якості стоматологічної допомоги необхідним є комплексний підхід. На думку 43% респондентів, якість стоматологічної допомоги у ЛПЗ повинні оцінювати внутрішні експерти, на думку 28,9% – пацієнти, на думку 21,3% – внутрішні і зовнішні експерти (рис. 2).

Сприяття вдосконаленню якості надання стоматологічної допомоги, на думку більшості респондентів (43,1%), повинні всі медичні працівники, на думку 40,6%, – представники адміністрації ЛПЗ

(головний лікар, заступник головного лікаря, завідувачі відділеннями), 12% опитаних вважають це також завданням медичних асоціацій, страхових компаній.

Серед основних заходів, спрямованих на підвищення якості стоматологічної допомоги і поліпшення діяльності стоматологічних ЛПЗ на сучасному етапі, керівники стоматологічних закладів назвали такі:

- 67,2% – зміцнення матеріально-технічної бази;
- 70,4% – підвищення обсягів фінансування і оснащення ЛПЗ;
- 61,7% – необхідність розробки заходів матеріального стимулювання за підвищення якості надання послуг;
- 43,7% – запровадження нових стоматологічних технологій;
- 57,3% – підвищення кваліфікації медичного персоналу;
- 16,6% – поліпшення системи експертизи якості медичних послуг;
- 63,8% – участь в оплаті за лікування самих пацієнтів;
- 29,5% – створення відділу якості та маркетингу.

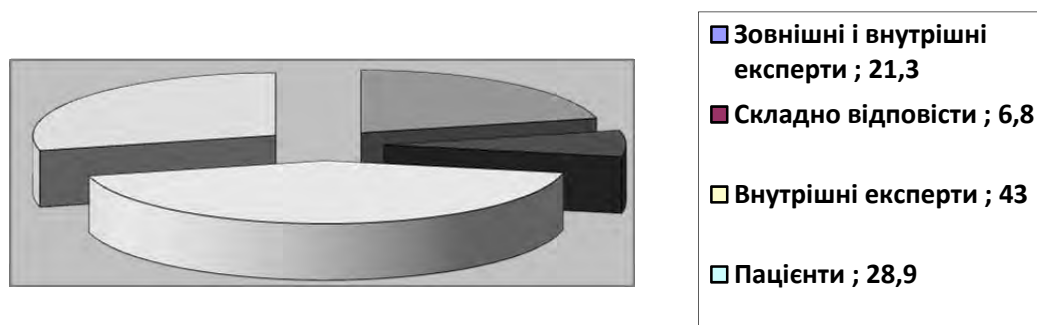


Рис. 2. Розподіл думки респондентів щодо складу експертів при оцінці якості стоматологічної допомоги в ЛПЗ (у%).

Розробку професійних стандартів ЛПЗ (нормативів визнаного й ефективного мінімуму професійних дій для діагностики, лікування і профілактики) у практику стоматологічної служби, що містять послідовність дій, вхідних і вихідних даних, розподіл повноважень персоналу на кожному етапі процесу, визнали за необхідне 40,6% респондентів.

**Висновки.** Таким чином, результати проведеного дослідження свідчать про те, що стоматологи розуміють необхідність запровадження системи забезпечення якості в діяльність стоматологічних ЛПЗ. У той же час одержані результати вказують на необхідність підвищення рівня підготовки керівників усіх ланок з питань забезпечення,

управління і удосконалення якості стоматологічних послуг, що є особливо актуальним для поліпшення стоматологічного здоров'я населення.

З метою підвищення зацікавленості персоналу у якості послуг, які надаються, необхідно розробити та запровадити систему мотивації співробітників стоматологічних бюджетних ЛПЗ, яка б включала заходи, спрямовані на створення умов для постійного навчання і підвищення кваліфікації, а також матеріальне стимулювання персоналу.

**Перспективи подальших досліджень.** Результати досліджень будуть використанні при обґрунтуванні можливостей розвитку стоматологічної допомоги населенню.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Грета Рос. На шляху до системи управління якістю вторинної медичної допомоги в Україні // Матеріали Національної конференції «Сприяння реформі вторинної медичної допомоги в Україні». — Київ, 2008. — С.119—131.
2. Дімова В.Ф., Данько С.М., Маслюк Н.Є. Про систему контролю та оцінку якості лікувально-діагностичного процесу в Житомирському обласному медико-консультативному діагностичному центрі. // Матеріали IV з'їзду спеціалістів з соціальної медицини та організаторів охорони здоров'я. — Київ-Житомир, 2008. — С.45—46.
3. Саакян Ж.А. Качество медицинской помощи и стандартизация в здравоохранении Армении // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. — 2008. — №5. — С.48—50.
4. Принцип обеспечения качества: отчет о совещании ВОЗ (Барселона, 17—19 мая 1983 г.) — Копенгаген: ЕРБ ВОЗ. — 94 с.

R.V. MALYAR

*Transcarpathian Regional Clinical Dental Clinic, Uzhhorod*

QUALITY MANAGEMENT OF STOMATOLOGICAL HELP

Results of sociological research, which allowed to learn opinion of managers of budgetary stomatological service in Kievan, Zhitomir and Transcarpathion areas in relation to the necessity of introduction of the system of providing quality of stomatological help and methods of its estimation are summarized in the article.

**Key words:** organization of dental service, quality management

Стаття надійшла до редакції: 4.09.2015 р.