

Новые возможности административно-управленческих мер в практике современного стоматологического сервиса

В.Н.Мудрая, Г.И.Власова, А.Д.Бабенко

Луганский государственный медицинский университет, кафедра стоматологии ФПО
Луганск, Украина

В статье представлен новый метод проведения экспертной оценки работы врача стоматолога-терапевта по коэффициенту эстетической реставрации.

Ключевые слова: экспертная оценка, коэффициент эстетической реставрации.

ВВЕДЕНИЕ

Становление реставрации единицей стоматологической продукции, товаром, качество, стоимость и гарантийные сроки службы которого можно определить, порождает ряд организационных, медицинских, экономических и правовых проблем, особенно в случаях, когда минимальные сроки сохранения высокого эстетического и клинического результата нарушаются.

И хотя большинство гарантийных обязательств не требует особых дополнительных затрат, в ведущих учреждениях отработана система гарантий при оказании стоматологических услуг, создаются комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций, включая экспертизу выполненных работ [1]. Изучаются различные мотивационные аспекты повторной обращаемости пациентов, связанные с изменением предполагаемых достоинств оплаченной работы.

Чаще всего это выпадение пломбы, дисколориты, усадка, скалывание, шероховатость, отлом части коронки, гиперчувствительность, осложнения со стороны мягких тканей, парадонта и др. Изменение предполагаемых достоинств оплаченной работы, рекламации пациентов влекут постановку вопроса о добровольном или принудительном устранении существен-

ных и несущественных недостатков (снижение стоимости работы, бесплатная переделка, выплата компенсаций, связанных с устранением недостатков в других учреждениях, поиск компромиссов между стоимостью и качеством реставраций). Таким образом, следуют непредполагаемые затраты производственных ресурсов, усилия со стороны организационного менеджмента и контактного персонала, увеличиваются переменные расходы, и вопросы качества работы врача напрямую связываются с финансовой стабильностью предприятия.

Пути управления качеством работы административно-управленческими мерами различны, включая неведомственный и ведомственный контроль. Традиционной формой последнего является проведение различных вариантов экспертной оценки. Так как основным и завершающим видом работы врачей стоматологов-терапевтов является проведение реставрационных работ, именно клиническая оценка качества реставраций имеет первостепенное значение.

Среди них наиболее известны модифицированные критерии службы здравоохранения США (USPHS) [5] — 3 уровня*10 параметров, RYGE — [3, 5] — 4 уровня*4 параметра, С.В.Радлинского [4] — 10 параметров и др.

Способ оценки работ: визуальное сравнение в проходящем и отраженном свете различных направлений зачастую является субъективным, требует корректного применения двух независимых экспертов, значительного времени для фиксации, анализа и сравнения недостатков. Кроме того, не учитывается количество повторных вмешательств в зуб и посещений пациента с целью коррекции возникших осложнений. [2] Очевидно, что при оценке множества параметров клинических наблюдений необходимы более простые наглядные обобщающие критерии.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Разделяя мнение [2, 5], что наиболее важным фактором для оценки качества реставрации являются рекламации пациентов и повторные клинические действия с целью коррекции ранее оплаченного врачебного действия, мы попытались оценить спектр выявленных нарушений в работе врача-стоматолога, сосредоточив внимание на аспектах замены поврежденных реставраций по простому статистическому коэффициенту. В основу нового метода экспертной оценки ставится фактор любого клинического действия, предпринятого после рекламации пациента и зафиксированного документально.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Разработанный нами новый стандарт экспертной оценки — коэффициент эстетической реставрации (КЭР) — фактически отражает повторяющийся цикл реставраций конкретного зуба за определенный период времени в цифровом исчислении.

КЭР — это отношение суммы клинических действий и коррекций, зафиксированных документально, к количеству реставрируемых зубов. Обобщенный статистический коэффициент эстетической реставрации (КЭР) документально демонстрирует различный уровень эффективности работы, обладает коммерческим, деонтологическим, этическим и психологическим потенциалом.

Ведомственный контроль получает возможность формировать статистические данные как методом выборки из медицинской документации, так и с помощью комплекса программно-технических средств.

Изучение КЭР дает возможность представить четко, убедительно и объективно качество работы каждого врача как за определенный период, так и в течение гарантийного срока.

Так, КЭР=1 демонстрирует отличные профессиональные качества врача, действия которого продиктованы выявленными и озвученными клиенту объективными обстоятельствами: стоматологический статус, особенности клинической ситуации в полости рта пациента, объем выполненного рекомендованного плана лечения, выбранные технологии и материалы, вредные факторы производственной деятельности.

Установление факторов повышения КЭР>1 на фоне среднего по отделению позволит ведомственному контролю сосредоточить внимание на профессиональных данных каждого врача, срав-

нить качество его работы во временной динамике, дать финансовую оценку его трудовых затрат, решить — нет ли компромисса между ценой и качеством изготавливаемой продукции, глубокого нарушения стандартов взаимодействия и сервиса.

ВЫВОДЫ

Коэффициент эстетической реставрации может быть использован в диапазоне от одного врача до целого коллектива в реальных условиях, служит тестом контроля, самоконтроля, самоанализа, стимулом для самоусовершенствования, так как позволяет оперативно и беспрепятственно оценить процесс лечения и его результаты. Может быть применен во всех стоматологических структурах как надежный инструмент ведомственного контроля за качеством стоматологической продукции.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бойко В. Система гарантий при оказании стоматологических услуг // Дент Арт. — 2008. — №4. — С.54-58.
2. Грютцнер А. Срок службы и клиническая эффективность композитных реставраций, используемых для устранения локализованной стираемости передних зубов // Дент Арт. — 2004. — №7. — С. 46-53.
3. Овдиенко Т. Дентальные технологии. — К., 2005. — 89 с.
4. Скрипников П.П. Хмиль Т.А. Мастерство начала дела // Украинский стоматологический альманах. — 2005. — №2. — С. 52-54.
5. Hara A.T. et al. // Am. J. Dent. — 2001. — Vol. 14 (6). — P. 383-386.

В.М.Мудра, Г.І.Власова, А.Д.Бабенко. Нові можливості адміністративно-управлінських мір у практиці сучасного стоматологічного сервісу. Луганськ, Україна.

Ключові слова: експертна оцінка, коефіцієнт естетичної реставрації.

У статті представлений новий метод проведення експертної оцінки роботи лікаря стоматолога-терапевта за коефіцієнтом естетичної реставрації.

V.N.Mudraya, G.I.Vlasova, A.D.Babenko. New administrative and management measures in the practice of modern dental services. Lugansk, Ukraine.

Key words: expert mark, index of esthetic restoration.

The article presents a new method of conducting peer review of dentists using ratio aesthetic restoration.

Надійшла до редакції 02.12.2009 р.