

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И АССОРТИМЕНТОМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

И.В. Бугорков (Киев)

ГУ «Украинский институт стратегических исследований МЗ Украины»

Резюме. С целью разработки информационной основы организационно-управленческой модели изучено мнение посетителей стоматологических учреждений и предприятий различных форм собственности.

Ключевые слова: анкетирование, качество, респондент.

В условиях дефицита финансирования государственных и коммунальных стоматологических учреждений вопрос удовлетворенности населения качеством и ассортиментом стоматологических услуг становится весьма актуальным [2].

Разработка и организация адресных комплексных мероприятий по созданию оптимальной конкурентной среды профессиональной деятельности врачей-стоматологов является ключевым направлением исследований [1].

Изучение удовлетворенности населения качеством и ассортиментом стоматологических услуг является ключевым моментом в вопросах организации и управления стоматологической службой.

Цель работы – изучить мнение посетителей стоматологических учреждений и предприятий с целью определения удовлетворенности населения качеством и ассортиментом предлагаемых там услуг.

Материалы и методы: результаты анкетирования; аналитический, статистический и метод системного подхода.

Результаты исследований и их обсуждение

Для изучения удовлетворенности населения качеством и ассортиментом услуг, предлагаемых в стоматологических учреждениях различных форм собственности, проанкетированы посетители этих учреждений. В качестве базовых лечебных учреждений и предприятий выбраны только те, которым выданы лицензии на разрешение оказания стоматологические услуги по терапевтической, хирургической, ортопедической стоматологии.

Проанализированы 1200 социологических анкет респондентов. Структура и содержание анкет разработаны с учетом специфики поставленных задач. Распределение респондентов по формам собственности приведено в таблице 1. Установлено, что количество респондентов, которые согласились участвовать в анкетировании, по формам собственности было равно пропорциональным по объектам исследования.

Достоверность информации, полученной в результате медико-социологического исследования и экс-

Таблица 1
Распределение респондентов по формам собственности

Форма хозяйственной собственности	Абс.	%
Коммунальные стоматологические учреждения	400	33,33
Коммунальные стоматологические предприятия	400	33,33
Внебюджетные стоматологические предприятия	400	33,33
Всего	1200	100

Таблиця 2

Распределение респондентов по профессиональной принадлежности

Социальный статус	Коммун. стомат. учреждения	Коммун. стомат. предприятия	Внебюджетные стомат. предприятия	Удельный вес к итогу
	Абсолютное число			
Учащиеся	207	0	0	17,30
Пенсионеры	138	166	71	31,20
Работающие	55	234	329	51,50
<i>Удельный вес работающих по отраслям</i>				
Военнослужащие	18	19	29	6,42
Предприниматели	0	16	217	13,48
- строительных организаций	4	38	44	15,27
- химических предприятий	3	23	39	14,43
- науки, образования, здравоохранения	6	44	33	8,60
- сферы обслуживания	2	43	94	7,60
- горно-металургических отраслей	22	51	28	34,20
<i>Всего</i>	400	400	400	1200,00

пертных оценок, подтверждалась соответствующим его объемом, правильной методикой подбора групп, а также анонимностью опросов. Необходимое количество медико-социологических исследований, использованных в данной работе, рассчитано по формуле выборочного наблюдения для бесповторного отбора по методу А.Н. Колмогорова [3].

Статистически обработаны 1200 карт социологического опроса. Объемы выборочной совокупности рассчитаны по формуле Л.Е. Полякова (1984) [4].

Результаты анализа анкетирования показали, что среди всех опрошенных респондентов было 69,8% женщин и 30,2% мужчины. Преобладание лиц женского пола связано с более внимательным их отношением к

стоматологическому здоровью и внешности. Большая часть респондентов были жителями городов – 55,0%; районных центров – 45,0%.

В таблице 2 представлено распределение респондентов по профессиональной принадлежности. Как видно, наиболее (34,2%) обратившихся за стоматологической помощью составили работники горно-промышленного производства, 15,2% – работники строительных организаций, 14,4% – химических предприятий, 8,6% – науки, образования и здравоохранения. Работники сферы обслуживания и торговли составили 7,6%, пенсионеры – 31,2%, учащиеся – 17,3%.

Относительно вопроса о распределении доходов на одного члена семьи получены следующие данные:

Таблиця 3

Распределение по доходам респондентов на одного члена семьи

Оценочные	Коммунальные учреждения	Коммунальные предприятия	Внебюджетные предприятия	Опрошено (%)
	% к итогу			
Ниже прожиточного уровня	61,6	3,9	0,5	66,0
На уровне прожиточного	7,4	7,5	6,4	21,3
Выше прожиточного уровня	2,1	4,1	6,5	12,7
<i>Всего</i>				100,0



Рис. 1. Оцінка якості стоматологічної допомоги населенню (%)

из 1200 респондентов 66,0% считают, что имеют доход ниже прожиточного уровня; 21,3% – соответствует прожиточному уровню, 12,7% – выше прожиточного уровня (табл. 3).

Дальнейшие, представленные в анкетах вопросы касались уровня стоматологического обслуживания.

Роль стоматологов в обеспечении качества их жизни пациенты стоматологических учреждений оценили пессимистично: 30% – как высокую, 20% – мало-значимую, 14,3% полностью исключили значимость стоматологического здоровья в качестве их жизни, а 30% респондентов затруднились ответить. Свое стоматологическое здоровье 47,6% респондентов оценили как удовлетворительное, 22% – плохое, 4,7% – очень плохое, 19,0% – хорошее, 1,0% – отличное, 5,7% затруднились ответить. Большинство (40,9%) пациентов посещали стоматолога только изредка, при этом 2,9% его избегали, только 20,9% респондентов посещали стоматолога несколько раз в год, 33,3% – не чаще 1 раза в год, 2% затруднились ответить, при этом 23,8% опрошенных указали, что их обращение к стоматологу было несвоевременным.

В исследовании проведена оценка общения врача с пациентами. На вопрос «Всегда ли Вы выполняете рекомендации врача стоматолога?» только 30,5% указа-

ли, что всегда и полностью, 52,4% – частично, 12,4% – никогда, 4,7% затруднились ответить.

Социологические исследования включали оценку качества стоматологической помощи населению. высокое качество стоматологической помощи указали 23,17%, на среднее – 57,20%, на низкое – 9,50%, и затруднились ответить 10,13% (рис. 1).

На вопрос «Всегда ли Вы обращаетесь к одному и тому же стоматологу?» положительно ответили 38,50%, почти всегда – 20,23%, лечились у разных зубных врачей в зависимости от обстоятельств 34,03%, и затруднились ответить 7,23% (рис. 2).

Оценка со стороны пациентов ортопедических отделений показала следующее: полностью удовлетворены услугами – 42,50%; частично – 39,87; не удовлетворены – 17,63% (от общего числа респондентов), (рис. 3).

Большинство (33,40%) респондентов стоматологических учреждений различных форм собственности оценили квалификацию стоматолога как среднюю; 36,97% – высокую, 29,63% затруднились ответить (рис. 4).

При оценке личностных качеств врачей-стоматологов респонденты учитывали: компетентность врача; способность убеждать; вежливость и доброжелательность. Результаты опроса показали, что независимо от

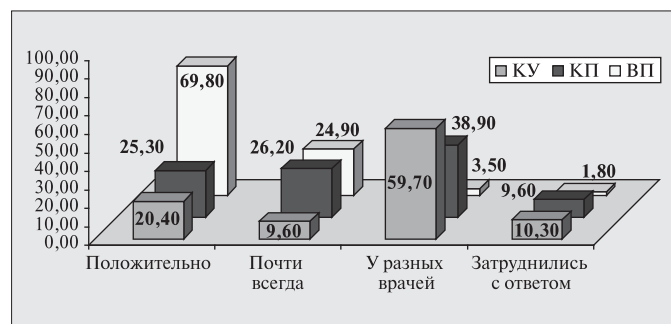


Рис. 2. Распределение обращений к врачам-стоматологам (%)

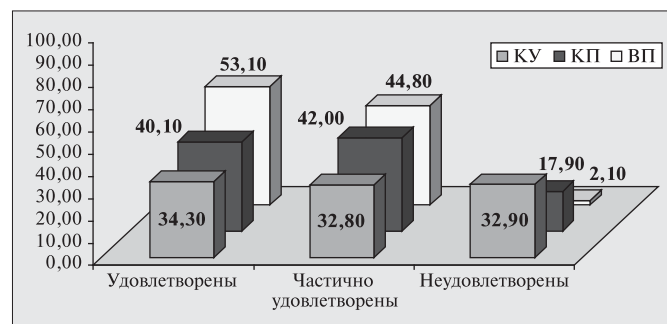


Рис. 3. Удовлетворенность ортопедическими услугами (%)

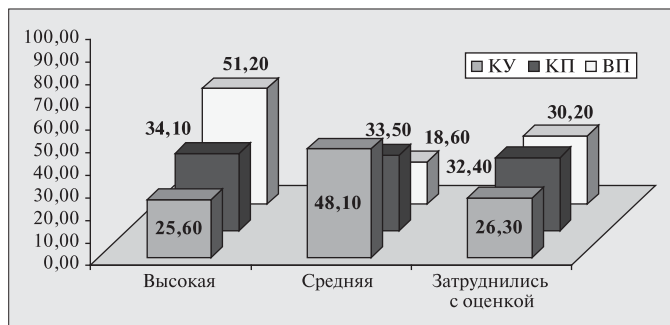


Рис. 4. Оценка квалификации врачей-стоматологов (%)

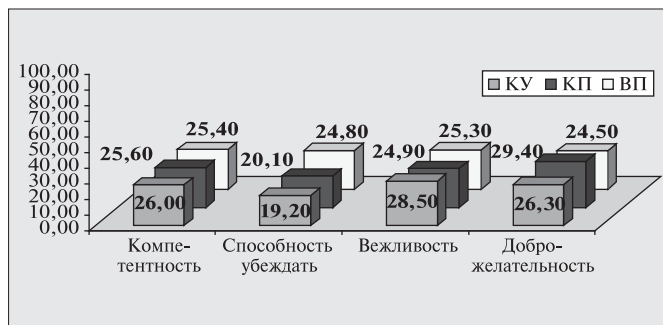


Рис. 5. Оценка личностных качеств врачей-стоматологов (%)

форм собственности все врачи-стоматологи стараются уделять максимальное внимание своим пациентам (рис. 5).

Социологические исследования включали вопросы по доступности стоматологических услуг. На вопрос «Можете ли Вы назвать стоматологическую помощь доступной?» положительно ответили 76,5%, отрицательно – 21,8%, затруднились ответить 1,7%.

Согласно опросу, население выбирает стоматологическое учреждение по:

- рекомендации знакомых, друзей, родственников – 52,9%;
- близкому расположению к дому, месту работы, учебы – 22,6%;
- стоимости лечения – 22,5%;
- рекламе в СМИ – 2,0%.

Относительно территориального признака население обращается в:

- стоматологическую поликлинику по месту жительства – 51,7%;
- коммунальные предприятия – 12,6%;
- внебюджетные предприятия – 8,0%;

- стоматологические поликлиники других районов – 27,7%.

Относительно платных стоматологических услуг пациенты считают, что платят за:

- внимательное отношение врачей – 38,7%;
- помощь, оказываемую с использованием более современных лекарств, материалов и оборудования – 24,0%;
- более быструю помощь – 14,9%;
- профессионализм – 12,5%;
- лучшие условия оказания помощи – 9,9%.

Большинство опрошенных выразили неудовлетворенность качеством бесплатных стоматологических услуг, и только 23,4% убеждены в обратном (табл. 4).

Выводы

Проведенные социологические опросы свидетельствуют о низкой стоматологической грамотности населения, об отсутствии профилактической направленности в работе исследуемых учреждений и предприятий.

Таблица 4

Оценка неудовлетворенности респондентами бесплатных стоматологических услуг

Причины неудовлетворенности	Коммунальные учреждения	Коммунальные предприятия	Внебюджетные предприятия	Опрошено (%)
	% к итогу			
Устаревшее оборудование	27,60	5,30	0,70	33,60
Плохое санитарное состояние кабинета	9,90	9,80	1,30	21,00
Много пациентов в одном кабинете	7,80	5,90	0,50	14,20
Сложность с получением талона	3,80	0,50	0,00	4,30
Невозможность выбрать врача	2,50	1,50	0,00	8,80
Грубость медицинского персонала	5,80	2,70	0,30	4,00
Долгое ожидание приема врача	10,20	2,30	0,60	13,10
Другое	0,50	0,30	0,20	1,00
<i>Всего</i>				100,00

По данным исследования, главное достоинство платных медицинских услуг заключается во внимании со стороны медицинского персонала, так как их деятельность нацелена на конечный результат (получение прибыли).

По мнению респондентов платных стоматологических услуг, преимуществами внебюджетных предприятий являются: более качественное лечение (45,2%); безболезненное лечение (29,1%); сокращение сроков лечения (5,7%); лучшее материально-техническое оснащение (11,4%); более вежливое обслуживание (8,6%).

Пациенты, получившие стоматологическую помощь во внебюджетных предприятиях, в 42,8% случаев указали, что стоимость услуг соответствует объему и качеству оказанных услуг, 30,5% — цены значительно

превышают услуги, 17,1% — цены приемлемы в сравнении с коммунальными предприятиями.

Большая часть пациентов обращается за стоматологической помощью в коммунальные лечебные учреждения, а наибольший спектр услуг предоставляется во внебюджетных стоматологических предприятиях. Дифференциация доходов населения свидетельствует об устойчивости указанной тенденции в ближайшие годы.

Перспективы дальнейших исследований

В дальнейшем необходимо проводить комплексные мероприятия по созданию оптимальной конкурентной среды в профессиональной деятельности врачей-стоматологов.

Список литературы

1. Акопян А. С. Экономические проблемы здравоохранения / А. С. Акопян. — М. : ИНФРА-М, 2000. — 191 с.
2. Алимский А. В. Принципиальные подходы к организации бюджетной и внебюджетной стоматологической помощи населению / А. В. Алимский // Мед. помощь. — 2000. — № 6. — С. 4–5.
3. Есауленко И. Э. Статистическая оценка взаимосвязи показателей состояния здоровья населения и деятельности государственно-муниципального ЛПУ / И.Э. Есауленко, Г.Н. Ролдугин, О.Н. Чопоров // Высокие технологии в технике, медицине и образовании: межвузовский сборник научных трудов. — Воронеж, 2000. — Ч. 1. — С. 120–124.
4. Москаленко В. Ф. Биостатистика / В. Ф. Москаленко. — К. : Книга Плюс, 2009. — 184 с.

Задоволеність населення якістю та асортиментом стоматологічних послуг

I.V. Bugorkov (Київ)

З метою розробки інформаційної основи організаційно-управлінської моделі вивчено думку відвідувачів стоматологічних закладів і підприємств різних форм власності.

Ключові слова: анкетування, якість, респондент.

Satisfaction of the population quality and range of stomatologic services

I.V. Bugorkov (Kiev)

The opinion of visitors of stomatologic institutions and enterprises of different ownership forms for development of an information basis of organizational and management model has been studied.

Key words: questioning, quality, respondent.

Рецензент: д-р мед. наук, проф. О.В. Павленко.