

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПАЦІЄНТІВ СТОМАТОЛОГІЧНОЮ ДОПОМОГОЮ ЗА МАТЕРІАЛАМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Резюме. Актуальність. Оптимізація управління та структури галузі, розвиток медичних технологій, державно-приватного партнерства, підвищення професійного рівня фахівців стоматологічного профілю є основою розвитку галузі стоматології в охороні здоров'я України.

Мета роботи – за результатами соціологічного дослідження оцінити сучасний стан та визначити шляхи підвищення задоволеності пацієнтів стоматологічною допомогою, наданою у Стоматологічному медичному центрі Національного медичного університету імені О.О. Богомольця.

Матеріали і методи. Соціологічне дослідження проведено шляхом анонімного анкетування із використанням спеціально розробленої анкети, яка містила 22 запитання, та охопило репрезентативну вибірку респондентів, котра налічувала 407 пацієнтів Стоматологічного медичного центру.

Результати. Переважна більшість пацієнтів ((61,7±2,5)%) залишилась задоволеною результатами лікування у Центрі, третина була задоволена частково ((34,2±2,4)%), питома вага незадоволених становила ((4,2±1,0)%). Найпоширенішими причинами невдоволеності стоматологічною допомогою були: високі ціни на послуги ((87,0±1,7)%), незадовільний сервіс у СМЦ ((52,3±3,5)%), очікування прийому лікаря понад 30 хвилин ((42,3±2,4)%).

Висновки. Основними шляхами підвищення задоволеності пацієнтів стоматологічною допомогою має стати зростання її якості, удосконалення організації прийому та графіка роботи лікарів-стоматологів, покращення сервісної складової стоматологічної допомоги, удосконалення цінової політики, законодавче визначення обсягу гарантованого державою рівня безоплатної стоматологічної допомоги та надання її Стоматологічним медичним центром соціально незахищеним групам населення.

Ключові слова: соціологічне дослідження, стоматологічна допомога населенню.

Актуальність. Реформування і модернізація системи охорони здоров'я України, оптимізація управління та структури галузі, розвиток медичних технологій, державно-приватного партнерства, підвищення професійного рівня працюючих в охороні здоров'я фахівців є основою розвитку галузі [1]. Водночас не менш важливим завданням є підвищення якості життя населення та такого її компонента, як задоволеність медичною допомогою. Незадовільний стан здоров'я та якості життя наших співгромадян на сьогодні визнається на найвищому державному рівні [2].

Особливо гостро стоїть проблема необхідності удосконалення стоматологічної допомоги населенню. Це обумовлено високою поширеністю стоматологічних захворювань, скороченням державного фінансування стоматологічної служби та витісненням її з первинної ланки охорони здоров'я, знищенням профілактичного

напряму і низьким рівнем задоволеності населення даним видом медичної допомоги [3–6].

Стоматологічний медичний центр (СМЦ) Національного медичного університету імені О.О. Богомольця є провідним і одним з важливих секторів системи університетської охорони здоров'я, стан і розвиток якої визначають ефективність і якість діяльності усієї системи. Оцінка задоволеності населення стоматологічною допомогою у СМЦ є необхідною умовою для здійснення науково обґрунтованої управлінської діяльності у системі університетської охорони здоров'я і однією із складових планування лікувально-профілактичних заходів, розробки організаційних форм і методів роботи даного закладу [7, 8].

Мета роботи – за результатами соціологічного дослідження оцінити сучасний стан та визначити шляхи підвищення задоволеності паці-

ентів наданою у СМЦ стоматологічною допомогою.

Матеріали і методи дослідження. Соціологічне дослідження проведено за спеціально розробленою програмою, яка передбачала оцінку задоволеності населення стоматологічною допомогою у СМЦ з метою подальшого використання матеріалів даного дослідження для прийняття управлінських рішень щодо вдосконалення організації діяльності СМЦ.

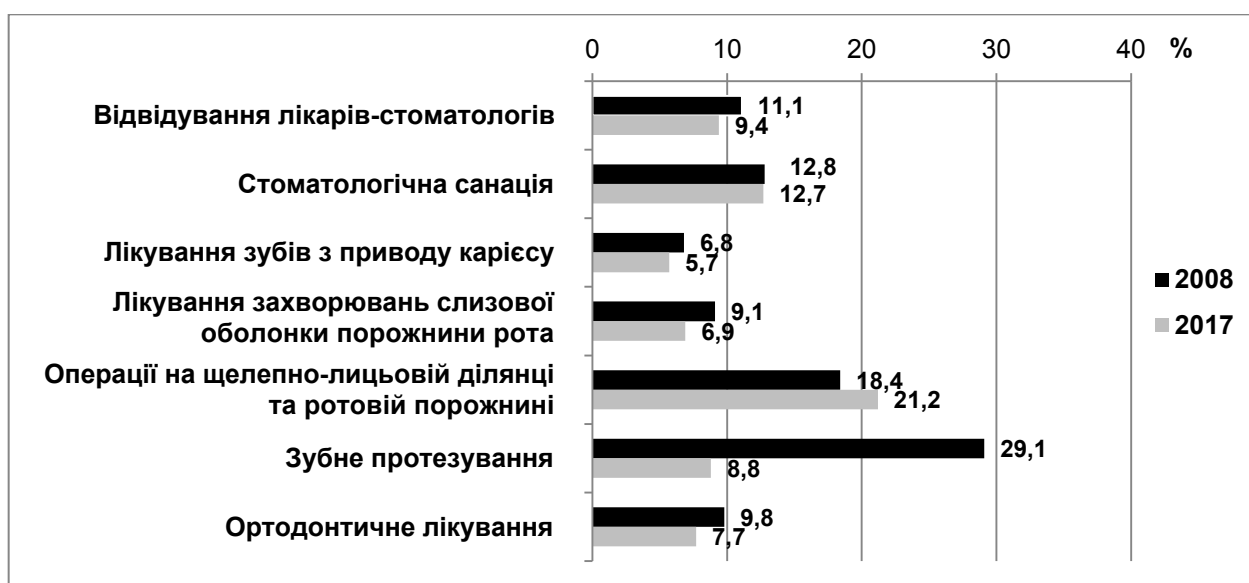
Дослідження проведено у 2018 р. шляхом анкетування пацієнтів СМЦ за спеціально розробленою анкетною, яка містила 22 запитання, та охопило репрезентативну вибірку респондентів, котра налічувала 407 пацієнтів СМЦ. Анкети заповнювалися пацієнтами анонімно, після завершення стоматологічного лікування. Показник повернення анкет становив 93,0%. Статистична обробка матеріалів соціологічного дослідження передбачала використання методів статистичного групування, табличного зведення, аналізу абсолютних і відносних рядів розподілу. У ході дослідження було також здійснено аналіз медико-статистичної інформації (за формою статистичної звітності № 20) щодо обсягів та видів стоматологічної допомоги, наданої у СМЦ.

Результати та їх обговорення. СМЦ – це унікальний за своєю організацією та призначенням навчально-лікувальний заклад, метою якого є надання високоспеціалізованої стома-

тологічної допомоги, забезпечення підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації медичних кадрів за стандартами вищої освіти, проведення науково-дослідної роботи, розробка, апробація та впровадження нових медичних технологій.

До складу центру входять такі відділення: терапевтичної стоматології, пародонтології та захворювань слизової оболонки порожнини рота, дитячої терапевтичної стоматології, хірургічної стоматології, ортопедичної стоматології, ортодонції, рентгенологічне, анестезіології, фізіотерапії, а також лабораторії: клініко-діагностична, зуботехнічна, комп'ютерного моделювання та цифрової стоматології.

СМЦ обслуговує близько 240 тисяч відвідувань пацієнтів на рік та відіграє вагомий роль у наданні усіх видів стоматологічної допомоги населенню м. Києва, забезпечуючи (станом на 2017 р.) 94% відвідувань киянами лікарів-стоматологів, 12,7% випадків стоматологічної санації жителів столиці, 6,9% курсів лікування захворювань слизової оболонки порожнини рота, 21,2% операцій на щелепно-лицьовій ділянці та ротовій порожнині. У СМЦ завершили ортодонтичне лікування 7,7% та отримали зубні протези 8,8% від усіх осіб, які одержали дані види стоматологічної допомоги у комунальних/державних медичних закладах м. Києва у 2017 р. (рисунок).



Питома вага (у відсотках) стоматологічних послуг, наданих у СМЦ, по відношенню до загального обсягу стоматологічних послуг комунальних/державних медичних закладів м. Києва у 2008, 2017 рр.

Результати соціологічного опитування пацієнтів, які звернулись до Стоматологічного медичного центру НМУ імені О.О. Богомольця

Питання	Варіант відповіді	Результати опитування пацієнтів	
		Абс. n = 407	(P ± m), %
Ваша стать	1.1 – чоловік	153	37,6±2,4
	1.2 – жінка	254	62,4±2,4
Ваш вік	2.1 – 18 – 30 років	87	21,4±2,0
	2.2 – 31 – 59 років	185	45,5±2,5
	2.3 – 60 років і старше	165	40,5±2,4
Ваша освіта	3.1. вища	181	44,5±2,5
	3.2. середня спеціальна	173	42,5±2,5
	3.3. середня	49	12,0±1,6
	3.4 початкова	4	1,0±0,5
Ваша соціальна належність	4.1. робітник	56	13,8±1,7
	4.2. службовець	76	18,7±1,9
	4.3. працівник офісу	88	21,6±2,0
	4.4. безробітний	20	4,9±1,1
	4.5. домогосподарка	44	10,8±1,5
	4.6. пенсіонер	55	13,5±1,7
	4.7. студент	47	11,5±1,6
	4.8. інша	21	5,2±1,1
	4.9. особливий статус (учасник війни, учасник ліквідації аварії на ЧАЕС та інший пільговий статус)	26	6,4±1,2
Як Ви оцінюєте свій матеріальний стан?	5.1 гарний	62	15,2±1,8
	5.2. задовільний	198	48,6±2,5
	5.3. незадовільний	147	36,1±2,4
Дане відвідування лікаря-стоматолога за рік є:	6.1. першим	228	56,0±2,5
	6.2. другим	117	28,7±2,2
	6.3. 3–5-м	46	11,3±1,6
	6.4 більше ніж 5-м	16	3,9±1,0
Чи звергались Ви до лікаря-стоматолога з метою профілактичного огляду?	7.1. так	53	13,0±1,7
	7.2. ні	354	87,0±1,7
За рахунок яких коштів фінансується Ваше відвідування стоматолога?	8.1. страхового полісу	19	4,7±1,0
	8.2. особистих коштів	340	88,9±1,6
	8.3. пільг	26	6,4±1,2
На який день після початку стоматологічної проблеми Ви звернулись до лікаря-стоматолога?	9.1. у першу добу	195	47,9±2,5
	9.2. через два дні	178	43,7±2,5
	9.3. пізніше	34	8,4±1,4
Чи відповідають, на Вашу думку, ціни на стоматологічні послуги якості послуг і обсягу допомоги?	10.1. так	53	13,0±1,7
	10.2. ні	354	87,0±1,7

Закінчення таблиці

Питання	Варіант відповіді	Результати опитування пацієнтів	
		Абс. n = 407	(P ± m), %
Чи задоволені Ви якістю наданої стоматологічної допомоги?	11.1. так	250	61,4±2,4
	11.2. не зовсім	130	31,9±2,3
	11.3. ні	27	6,6±1,2
Чи задоволені Ви графіком роботи лікарів?	12.1. так	265	65,1±2,4
	12.2. ні	142	34,9±2,4
Чи задоволені Ви організацією роботи реєстратури?	13.1. так	288	70,8±2,3
	13.2. ні	119	29,2±2,3
Чи задоволені Ви ставленням до Вас персоналу?	14.1. так	325	74,9±2,0
	14.2. не зовсім	50	17,2±1,6
	14.3. ні	32	7,9±1,3
Чи достатнім є оснащення СМЦ сучасним діагностично-лікувальним устаткуванням?	15.1. так	290	71,3±2,2
	15.2. ні	76	18,7±1,9
	15.3. важко відповісти	41	10,1±1,5
Чи знайомі Ви з шляхами і методами профілактики Вашого захворювання?	16.1. так	273	67,1±2,3
	16.2. ні	134	32,9±2,3
Чи влаштовує Вас рівень сервісу у Стоматологічному медичному центрі?	17.1. так	194	47,7±2,5
	17.2. ні	213	52,3±2,5
Скільки часу Ви очікували на прийом лікаря-стоматолога?	18.1. не очікував	19	4,7±1,0
	18.2. до 30 хвилин	216	53,1±2,5
	18.3. від 30 до 60 хвилин	172	42,3±2,4
Чому Ви не звернулись до комунальної (міської) стоматологічної поліклініки?	19.1. великі черги	258	63,4±2,4
	19.2. неухвалене ставлення медичного персоналу	321	78,9±2,0
	19.3. все рівно доведеться оплачувати послуги.	399	98,0±0,7
	19.4. там застаріле або відсутнє необхідне стоматологічне обладнання	298	73,2±2,2
Чому Ви не звернулись до приватного стоматологічного закладу?	20.1. там дорогі послуги	380	93,4±1,2
Чи потрібне, на Вашу думку, законодавче визначення обсягу гарантованого державою рівня безоплатної стоматологічної допомоги?	21.1. так	390	95,8±1,0
	21.2. ні	17	4,2±1,0
Чи задоволені Ви результатами лікування у СМЦ?	22.1. повністю	251	61,7±2,4
	22.2. частково	139	34,2±2,4
	22.3. не задоволений	17	4,2±1,0

З метою обґрунтування можливостей удосконалення організації роботи СМЦ, підвищення задоволеності пацієнтів одержаною стоматологічною допомогою нами проведено соціологічне дослідження, результати якого наведено у таблиці.

Аналіз складу респондентів за статтю засвідчив, що серед пацієнтів, які звернулись до стоматолога, більшу частку ((62,4±2,4)%) становили жінки. Розподіл пацієнтів за віком був таким: 18 – 30 років – (21,4±2,0)%; 31 – 59 років – (45,5±2,5)%; 60 років і старше – (40,5±2,4)%.

При проведенні соціологічного дослідження важливе значення має освітній рівень респондентів, який значною мірою впливає на точність відповідей та соціально-гігієнічну характеристику респондентів. (44,5±2,5)% опитаних пацієнтів мали вищу освіту і (42,5±2,5)% – середню спеціальну.

Аналіз соціально-професійного статусу пацієнтів засвідчив, що найбільшу частку серед пацієнтів становили працівники офісів – (21,6±2,0)%; службовці – (18,7±1,9)%; робітники – (13,8±1,7)%; пенсіонери – (13,5±1,7)%; студенти – (11,5±1,6)%.

При аналізі результатів соціологічних опитувань важливе значення має матеріальне становище респондентів, коректність цін на стоматологічні послуги та пільги соціальним верствам населення від чого на сьогодні значною мірою залежить медична активність пацієнтів і ставлення до багатьох аспектів організації медичного обслуговування.

Результати дослідження засвідчили, що (36,1±2,4)% пацієнтів СМЦ оцінили свій матеріальний стан як незадовільний, майже половина ((48,6±2,5)%) – як задовільний, а (15,2±1,8)% – як гарний. Однак (88,9±1,6)% респондентів оплачували стоматологічні послуги з власних коштів. На думку (87,0±1,7)% респондентів, рівень цін на стоматологічні послуги у СМЦ не відповідає якості послуг і обсягу допомоги. (96,0±0,7)% опитаних вважають за необхідне законодавчо визначити обсяги гарантованого державою рівня безоплатної стоматологічної допомоги.

При організації амбулаторної стоматологічної допомоги важливе значення має робота реєстратури і правильна організація потоків пацієнтів. У дослідженні з'ясовано, що задоволені організацією роботи реєстратури були (70,8±2,3)%; а графіком роботи лікарів-стоматологів – (65,1±2,4)% респондентів.

Актуальною проблемою організації роботи амбулаторного закладу є організація прийому лікарів-стоматологів таким чином, щоб уникнути тривалих очікувань пацієнтів у черзі. Результати дослідження засвідчили, що витрати часу пацієнтів на очікування прийому лікаря-стоматолога у половини опитаних ((53,1±2,5)%) становили менше 30 хвилин,

у (42,3±2,4)% – від 30 до 60 хвилин, і тільки (4,7±1,0)% пацієнтів потрапили до стоматолога точно у призначений час.

Для половини респондентів ((56,0±2,5)%) дане відвідування лікаря-стоматолога було першим впродовж року, а для (28,7±2,2)% – другим. Лише (13,0±1,7)% опитаних звернулись до лікаря-стоматолога з метою профілактичного огляду, хоча (67,1±2,3)% респондентів вважають, що вони знають правила і методи профілактики стоматологічних захворювань. Переважна більшість пацієнтів ((88,9±1,6)%) оплатила стоматологічні послуги, одержані у СМЦ, за рахунок особистих коштів.

Аналіз своєчасності звернень пацієнтів за стоматологічною допомогою засвідчив, що (47,9±2,5)% опитаних звернулись до СМЦ у першу добу після виникнення стоматологічної проблеми, (43,7±2,5)% – через два дні, а (8,4±1,4)% – пізніше.

Результати аналізу задоволеності пацієнтів СМЦ показали, що ставленням медичного персоналу до пацієнтів задоволено (74,9±2,0)% респондентів, не зовсім задоволено – (17,2±1,6)% та не задоволено – (7,9±1,3)%.

Повністю задоволені якістю наданої стоматологічної допомоги (61,4±2,4)% пацієнтів СМЦ, не зовсім – (31,9±2,3)%, не задоволені – (6,6±1,2)%. Рівень сервісу у СМЦ не влаштовує половину пацієнтів ((52,3±2,5)%).

На думку (71,3±2,2)% пацієнтів, оснащення СМЦ сучасним діагностично-лікувальним устаткуванням є достатнім. (18,7±1,9)% респондентів оцінили його як недостатнє і (10,1±1,5)% не змогли дати відповідь на дане запитання.

Результатами лікування у СМЦ залишилась задоволеною переважна більшість пацієнтів ((61,7±2,5)%), третина була задоволена частково ((34,2±2,4)%) і (4,2±1,0)% були не задоволені.

Пацієнти СМЦ мали альтернативні можливості для одержання стоматологічної допомоги у комунальних стоматологічних поліклініках або приватних стоматологічних закладах м. Києва. Аналіз причин, через які пацієнти не звернулись до стоматологічних закладів вказаних типів, засвідчив, що, на думку пацієнтів, у комунальних стоматологічних поліклініках великі черги ((63,4±2,4)%), неухвалене ставлення ме-

дичного персоналу ((78,9±2,0)%), застаріле або відсутнє необхідне стоматологічне обладнання ((73,2±2,2)%), а у приватних стоматологічних закладах дуже високі ціни на стоматологічні послуги ((93,4±1,2)%), що робить їх недоступними для переважної більшості пацієнтів, адже тільки (15,2±1,8)% опитаних оцінили свій матеріальний стан як гарний.

Таким чином, аналіз матеріалів соціологічного дослідження пацієнтів СМЦ засвідчив, що найбільш частими причинами їх незадоволеності одержаною стоматологічною допомогою були: очікування прийому лікаря понад 30 хвилин ((42,3±2,4)%), незадовільний сервіс у СМЦ ((52,3±3,5)%), високі ціни на послуги ((87,0±1,7)%). Окремо слід відзначити низьку соціальну захищеність респондентів: так, (88,9±1,6)% з них оплачували послуги з власних коштів. Основним побажанням пацієнтів щодо удосконалення організації стоматологічної допомоги було законодавче визначення обсягу гарантованого державою рівня безоплатної стоматологічної допомоги.

Висновки. Аналіз матеріалів соціологічного дослідження, проведеного у СМЦ Національ-

ного медичного університету імені О.О. Богомольця, засвідчив, що результатами лікування у СМЦ залишилась задоволеною переважна більшість пацієнтів ((61,7±2,5)%), третина була задоволена частково ((34,2±2,4)%), питома вага незадоволених становила (4,2±1,0)%.

Згідно з результатами соціологічного дослідження для забезпечення зростання задоволеності пацієнтів стоматологічною допомогою необхідно підвищити її якість, удосконалити організацію прийому та графік роботи лікарів-стоматологів, покращити сервісну складову стоматологічної допомоги, удосконалити цінову політику, законодавчо визначити обсяг гарантованого державою рівня безоплатної стоматологічної допомоги та надавати її у СМЦ соціально незахищеним групам населення.

Перспективи подальших досліджень. Результати соціологічного дослідження будуть використані при розробці оптимізованої функціонально-організаційної моделі стоматологічного центру на принципах державно-приватного партнерства.

Список використаних джерел

1. *Вороненко Ю.В.* Охорона здоров'я України: стан, проблеми, перспективи / Ю.В. Вороненко, В.М. Князевич, В.В. Лазоришинець та ін. – Київ: МОЗ України, 2009. – 439 с.
2. *Качество жизни населения Украины в зеркале социологии* / под ред. акад. НАН Украины В.М. Вороны, д-ра филос. наук, проф. Е.Н. Суименко. – Киев: Ин-т социологии НАН Украины, 2012. – 211 с.
3. *Стоматологічна допомога в Україні /основні показники діяльності за 2008–2018 роки/* під ред. Ю.В. Вороненка, О.В. Павленка, І.П. Мазур. – Поліум, 2018. – 215 с.
4. *Мазур І.П.* Стоматологія – не розкіш, а засіб збереження здоров'я / І.П. Мазур // Ваше здоров'я – 19 жовт. 2018.
5. *Павленко О.В.* Шляхи реформування системи надання стоматологічної допомоги населенню України. Дискусія/ О.В. Павленко, О.М. Вахненко//Современная стоматология. – 2013. – № 4. – С. 180–184.
6. *Король Д.М.* Стоматология в Украине – инновации и перспективы. Первый съезд стоматологов Украины / Д.М. Король // Dental science and practice. – 2014. – № 4. – С. 40–43.
7. *Решетников А.В.* Социология медицины: руководство/А.В. Решетников. – Москва: ГЭОТАР Медиа, 2010. – 864 с.
8. *Шестаков Г.С.* О роли социологических исследований в изучении стоматологической заболеваемости населения/Г.С. Шестаков, М.М. Жабоев // Вопросы экономики и управления для руководителей здравоохранения. – 2011. – № 2. – С. 62–64.

ХАРАКТЕРИСТИКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ ПО МАТЕРИАЛАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

В.Д. Чопчик

Резюме. *Актуальность.* Оптимизация управления и структуры отрасли, развитие медицинских технологий, государственно-частного партнерства, повышение профессионального уровня специалистов стоматологического профиля является основой развития сферы стоматологии в здравоохранении Украины.

Цель работы – по результатам социологического исследования оценить современное состояние и определить пути повышения удовлетворенности пациентов стоматологической помощью, оказанной в Стоматологическом медицинском центре Национального медицинского университета имени А.А. Богомольца.

Материалы и методы. Социологическое исследование проведено путем анонимного анкетирования с использованием специально разработанной анкеты, содержащей 22 вопроса, и охватило репрезентативную выборку респондентов, насчитывающую 407 пациентов Стоматологического медицинского центра.

Результаты. Подавляющее большинство пациентов ((61,7±2,5)%) остались удовлетворенными результатами лечения в Центре, треть была удовлетворена частично ((34,2±2,4)%), удельный вес неудовлетворенных составил (4,2±1,0)%. Самыми распространенными причинами неудовлетворенности стоматологической помощью были: высокие цены на услуги ((87,0±1,7)%), неудовлетворительный сервис ((52,3±3,5)%), ожидание приема врача более 30 минут ((42,3±2,4)%).

Выводы. Основными путями увеличения удовлетворенности пациентов стоматологической помощью должно стать повышение ее качества, совершенствование организации приема и графика работы врачей-стоматологов, улучшение сервисной составляющей стоматологической помощи, совершенствование ценовой политики, законодательное определение объема гарантированного государством уровня бесплатной стоматологической помощи и предоставление ее Стоматологическим медицинским центром социально незащищенным группам населения.

Ключевые слова: социологическое исследование, стоматологическая помощь населению.

CHARACTERISTICS OF THE PATIENTS SATISFACTION WITH DENTAL SERVICE ON THE MATERIALS OF SOCIOLOGICAL RESEARCH

V. Chopchik

Abstract. Topicality. Optimization of management and structure of the industry, development of medical technologies, public-private partnership, improvement of the professional level of professionals of the dental profile are the basis for the development of the dental industry in health care in Ukraine.

The aim of the work – to estimate the current state and identify ways to increase patients satisfaction with dental service in Dental Medical Center of Bogomolets National Medical University.

Materials and methods. According to a specially developed program, an anonymous sociological study was conducted, which involved 407 patients of the dental medical center (DMC).

Results. The overwhelming majority (61.7±2.5%) of the patients were satisfied with dental care in the DMC, one third (34.2±2.4%) partially satisfied, 4.2±1.0% were unsatisfied. The main reasons for patient dissatisfaction were: high prices for services (87.0±1.7%), unsatisfactory service in the DMC (52.3±3.5%), waiting for a doctor for more than 30 minutes (42.3±2.4%).

Conclusions: The main ways to increase patient satisfaction with dental service: to improve its quality, to improve the organization of reception and work schedule of dentists to avoid queuing, to increase the service component of dental care, to improve pricing policies, to legislatively determine the amount of free dental care guaranteed by the state for socially disadvantaged groups.

Key words: sociological research, dental service.

Рекомендовано до публікації:
кандидат медичних наук **В.В. Журавель**

Дата надходження рукопису: 23.05.2019

Чопчик Віталій Дмитрович – кандидат медичних наук,
в. о. заступника директора з медичної частини
Стоматологічного медичного центру Національного медичного університету
імені О.О. Богомольця.

Адреса: 03057, м. Київ, вул. Зоологічна, 1.

E-mail: vitalchop@gmail.com.

Контактний телефон: +38 (067) 383 34 23 (для кореспонденції).