

*Ашимов Ж.Д.*

**МНЕНИЕ ГОРОДСКОГО НАСЕЛЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВЕ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

*Zh.D. Ashimov*

**OPINION OF THE URBAN POPULATION ABOUT ORGANIZATION AND QUALITY  
OF DENTAL HEALTH SERVICES**

УДК: 616/15

*По совершенствованию стоматологической помощи городскому населению разработана специальная анкета, которая содержит 35 вопросов.*

**Ключевые слова:** *Стоматологические учреждения, анкета, население, регистратура.*

*Special questionnaire on improvement of dental health services to urban population, which consists of 35 questions, is developed.*

**Key words:** *Dental institutions, questionnaire, population, registrar.*

В условиях рыночных отношений одним из основных критериев является качества оказания стоматологической помощи [1–5].

В целях разработки рекомендаций по совершенствованию стоматологической помощи городскому населению нами проведен опрос 567 посетителей стоматологических учреждений г. Бишкек.

Для сбора материала была разработана специальная анкета, которая содержала 35 вопросов, касающихся 4 групп факторов: социально-профессиональных, медико-организационных, социально-психологических и удовлетворенности пациентов качеством стоматологической помощи.

Основную часть (65,3%) опрошенных составили женщины; преобладали лица в возрасте от 20 до 29 и от 30 до 39 лет (соответственно 28,9 и 26,5%). На долю возрастной группы от 15 до 19 лет пришлось 16,3%, от 40 до 49 лет – 16,6%. Меньшими были доли респондентов в возрасте от 50 до 59 лет и от 60 до 69 лет (соответственно 5,0 и 5,4%).

Анализ социально-профессионального статуса пациентов показал, что больше всего (53%) среди них служащих. Доли студентов (14,4%) и рабочих (12,2%) почти одинаковы. Несколько меньше среди опрошенных было учащихся (6%) и пенсионеров (5,7%), и меньше всего (4,3%) – бизнесменов.

Лишь менее 1/3 (27,3%) респондентов регулярно соблюдают правила гигиены полости рта и чистят зубы 2 раза в день, 33,6% – 1 раз в день; по мнению 29,4% пациентов, достаточно чистить зубы 1 раз в неделю. Следует отметить, что 9,7% опрошенных вообще не чистят зубы. На вопрос «Проводился ли Вам когда-нибудь контроль правильности чистки зубов?» лишь 2,3% заполнивших анкету дали положительный ответ. Из дополнительных средств гигиены полости рта 11,7% респондентов исполь-

зуют зубочистки. Все это свидетельствует о низком уровне санитарно-гигиенических знаний населения.

На недостаточную медицинскую активность населения указывают данные о посещаемости. Так, 1/3 опрошенных (35,7%) в течение года не посещали врачей-стоматологов, а 39,4% посещали 1–2 раза.

Анализ распределения обращений по причинам показал, что в основном (в 96,5% случаев) пациенты обращаются за стоматологической помощью только с лечебной целью; профилактически посещают врача лишь 3,5% опрошенных, т.е. профилактическая активность населения низка; люди не обращают на свое здоровье должного внимания, санитарно-просветительная работа не ведется с достаточной активностью.

При детальном анализе причин обращения за стоматологической помощью выявлено, что чаще всего пациенты обращаются с целью лечения зубов (62,0% случаев), а 14,2% – с целью протезирования. Значителен удельный вес (20,8%) обращений с целью удаления зубов. Обращает на себя внимание редкость обращений (0,4%) по поводу заболеваний пародонта, хотя их распространенность на территории республики, по материалам специальных исследований, составляет от 85 до 90%.

Установлено, что более 1/3 (36,2%) опрошенных не смогли попасть на прием сразу, что свидетельствует о недостаточной доступности стоматологической помощи.

Известно, что путь больного к врачу начинается с регистратуры, однако 17,4% опрошенных отметили неудовлетворительность ее работы.

О качестве стоматологической помощи в значительной степени можно судить по числу пациентов, имеющих возможность лечиться у одного врача. Однако материалы исследования показали, что такую возможность имеют лишь 15,6% населения. О дефектах в организации в стоматологических учреждениях стоматологической помощи свидетельствует и длительное ожидание приема: 38,1% респондентов пришлось ждать более 2 ч, 20,9% – около 1 ч, т.е. пациенты теряют много времени в очередях. Особенно недопустимо это для жителей новостроек.

Определенный интерес представляет оценка населением условий труда врачей-стоматологов. Лишь 13,4% опрошенных оценили их как хорошие, 52,2% – как удовлетворительные, а 21,4% – как неудовлетворительные.

В числе причин, негативно влияющих на результаты работы врачей, более половины респондентов (57,3%) отметили недостатки материально-технического обеспечения, 24,5% – большую нагрузку на приеме, 9,7% – отсутствие медсестры.

При ответе на вопрос о профессиональных качествах врачей-стоматологов 32,7% опрошенных оценили их на «хорошо», большинство (58,1%) – на «удовлетворительно», а 9,2% респондентов не удовлетворены работой врачей и не намерены в дальнейшем пользоваться услугами данного учреждения.

40,2% анкетированных положительно относятся к платным стоматологическим услугам. Из причин обращения за платной помощью отмечены более внимательное отношение врачей на платном приеме (20,3% ответов), использование современных методов обезболивания (17,1%), более квалифицированное обследование и лечение (16%). 9,5% обратились за платной помощью из-за невозможности попасть на прием к врачу по организационным причинам (отсутствии врача, нерациональный график работы и др.).

Отвечая на вопрос «Что из ожидаемого Вами оправдалось при оказании лечебно-профилактической помощи в данном лечебном учреждении?», более половины респондентов (51,3%) отметили доброжелательное и культурное обращение. 15,8% – полное обезболивание, 13,5% – применение качественных пломбирочных материалов.

Более половины (59,1%) респондентов активно откликнулись на пункт анкеты «Ваши предложения и замечания по совершенствованию стоматологической помощи». Это свидетельствует о заинтересованности населения в повышении качества медицинского обслуживания. Основная часть предложений касается необходимости улучшить материально-техническое обеспечение, в том числе оснащение современным оборудованием (31,4%), анестетиками (12,7%) и новыми пломбирочными материалами (18,3%). Многие (47,6%) отметили необходимость сокращения времени ожидания приема, ожидания в регистратуре (14,5%) и рентгеновском кабинете (5,7%).

В ходе исследования изучались также мнения практических врачей-стоматологов. По специально разработанной анкете опрошено 135 стоматологов (46,4% от общего их числа в республике). 83,7% опрошенных работают в государственных медицинских учреждениях, 16,3% – в негосударственных.

Среди респондентов преобладали врачи-стоматологи-терапевты (38,4%); доля врачей-ортопедов составила 17,4%, хирургов – 6,9%. 24,4% врачей ведут смешанный прием.

Качество работы врача определяет в первую очередь его квалификация. Поэтому немаловажное значение, особенно для врачей, работающих в

стоматологических учреждениях имеет частота ее повышения. Однако лишь менее половины опрошенных (46,5%) повышали свою квалификацию за последние 5 лет.

Поэтому одним из источников новейшей информации являются периодические издания по стоматологии. По данным опроса, лишь 15,9% респондентов выписывают медицинскую литературу (журналы «Стоматология», «Новое в стоматологии», «Вестник стоматологии» и др.).

Нас интересовало также мнение врачей о причинах несвоевременного обращения пациентов за стоматологической помощью. По мнению 82,5% опрошенных, главная причина – страх перед стоматологическим вмешательством. 48,8% отметили отсутствие финансовых возможностей и невнимательное отношение к своему здоровью, 29% – низкую санитарную культуру, а 4,6% – неудовлетворительную информированность населения о медицинском страховании.

Изучение отношения врачей к ценам на платные стоматологические услуги показало, что 18,6% респондентов считают их высокими, 39,5% – средними, 41% – низкими и высказываются за увеличение объемов платных услуг. Сравнив ответы врачей и пациентов на вопрос об их отношении к ценам на платные услуги, мы установили противоположность их мнений. Если 40,7% врачей считают цены низкими, то большинство пациентов (54,5%) полагают, что они высоки.

Отвечая на вопрос «Какие мероприятия, на Ваш взгляд, необходимы для повышения качества стоматологической помощи?», 81,4% врачей отметили необходимость улучшения материально-технической базы; по мнению 48,8% опрошенных, врачи должны регулярно повышать свою квалификацию; 32,3% подчеркнули важность материального стимулирования. По мнению 32,5% врачей, для повышения качества стоматологической помощи необходимо уменьшить нагрузку на приеме. 19,7% опрошенных считают необходимым регулярное повышение квалификации не только врачей, но и среднего медицинского персонала.

Важным условием повышения эффективности труда врача-стоматолога является правильная организация труда на рабочем месте. По данным анкетирования, около 1/4 респондентов (23,2%) не удовлетворены рабочими местами, 47,3% – работой медицинской аппаратуры, 37,2% – имеющимся инструментарием. Пломбирочными материалами довольны лишь 4,6% врачей.

Одним из факторов, влияющих на качество медицинской помощи, является материальное и моральное стимулирование труда. По материалам социологического исследования, большинство (57%) врачей не удовлетворены существующей системой Морального и материального стимулирования.

Другой важный фактор повышения качества медицинской помощи – нормальный микроклимат в коллективе. Отношения с непосредственным руководством и администрацией вполне устраивают 35% опрошенных, в основном ими довольны 12%, не совсем – 13%, не удовлетворены – 6%. 63% опрошенных врачей не удовлетворены уровнем научно-медицинской информации в учреждении.

Немаловажную роль в лечебно-диагностическом процессе играет налаженность работы параклинических подразделений (лаборатория, рентгеновский и физиотерапевтический кабинет). По данным нашего исследования, более половины (58,1%) врачей считают, что она не налажена.

Известно, что у врачей много времени уходит на заполнение медицинской документации. Опрос показал, что в условиях рыночной экономики почти 1/3 врачей (29,9%) не удовлетворены ведением учетно-отчетной документации в учреждении.

Результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать следующие выводы.

1. Изучение общественного мнения должно занять достойное место в здравоохранении. С его помощью можно выявить недостатки и упущения, определить пути их устранения, вскрыть и использовать имеющиеся резервы, оценить условия, способствующие повышению эффективности здравоохранения и формированию у населения позитивного мнения о нем.

2. Анкетный опрос должен сопровождаться интервьюированием больных и опросом врачей, что позволяет делать более правильные выводы.

3. Медицинская активность населения находится на низком уровне; большинство опрошенных обращаются к врачам-стоматологам лишь в случаях

острой боли. Основные причины такого положения – низкая санитарная культура населения, недостатки в работе стоматологических учреждений, низкое качество и культура стоматологического обслуживания.

4. В организации работы стоматологических учреждений имеется ряд недостатков, которые вызваны не только объективными причинами (слабая материально-техническая база, не укомплектованность кадрами и др.), но и субъективными (нарушение медицинским персоналом принципов этики и деонтологии, нечеткая организация работы стоматологических учреждений и др.). Устранение этих недостатков приведет к повышению степени удовлетворенности населения стоматологической помощью.

#### Литература

1. Сельпиев Т.Т. Определение мотивов и качества оказания стоматологической помощи пациентам, обратившимся в АООТ «Стоматология». *Проблемы стоматологии.* – Алматы, 2002. – №2(16). – с.12-13. Сельпиев Т.Т.
2. Сельпиев Т.Т. Состояние стоматологической службы в Кыргызской Республике в период перехода к рыночным отношениям *Проблемы стоматологии.* – Астана, 2000. – №3(9). – с 87-89.
3. Абашиев Н.Н. Удовлетворенность пациента как показатель качества медицинской помощи. *Проблемы социальной гигиены и история медицины.* М 1998; 5: 31–33.
4. Боярский А.П., Чернова Т.В. Общественное мнение о состоянии индивидуального здоровья и качества медицинской помощи. *Здравоохран. РФ* 1993; 7: 5–7.
5. Данилов Е.О. Социологическая оценка современного состояния стоматологической службы. *Проблемы социальной гигиены и история медицины.* М 1997; 3: 23–25.

Рецензент: д.м.н. Бокчубаев Э.Т