

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

Л.А. Маркина<sup>1\*</sup>, В.Д. Вагнер<sup>2</sup><sup>1</sup> ФГБУ «Клиническая больница № 1» Управления делами Президента РФ, Москва<sup>2</sup> ФГБУ МНИЦ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии», Москва

## PATIENT'S SATISFACTION WITH DENTAL CARE

L.A. Markina<sup>1\*</sup>, V.D. Wagner<sup>2</sup><sup>1</sup> Clinical Hospital No 1 of Department of Presidential Affairs, Moscow, Russia<sup>2</sup> Central Research Institute of Dentistry and Maxillofacial Surgery, Moscow, Russia

\* E-mail: markina.la@mail.ru

### Аннотация

С помощью оценки удовлетворенности населения стоматологической помощью специалисты анализируют актуальные проблемы: низкую обращаемость пациентов в целях профилактики заболевания, низкую доступность стоматологического обслуживания для лиц пожилого возраста, снижение частоты обращений населения в государственные медицинские организации. Неудовлетворенность больных работой стоматологических организаций в первую очередь связана с большой очередью на прием к специалисту; такие факторы, как торопливость медицинского персонала при работе и непрофессионализм, играют меньшую роль.

**Ключевые слова:** стоматологическая медицинская помощь, удовлетворенность пациентов.

### Abstract

To assess the level of patient's satisfaction with proposed dental care is an important step which helps specialists to reveal current problems: low attendance for preventive care, low availability of dental care for elderly, decreased attendance of state medical institutions. Patients' dissatisfaction with dental care, first of all, is associated with a long waiting time for an appointment; less important are dentists' haste at work and incompetence of medical professionals.

**Key words:** dental care, patients' satisfaction.

*Ссылка для цитирования: Маркина Л.А., Вагнер В.Д. Удовлетворенность пациентов стоматологической медицинской помощью. Кремлевская медицина. Клинический вестник. 2022; 3: 123–126*

Метод социологических опросов населения все чаще используют для анализа состояния стоматологической службы и выявления тенденций в усовершенствовании проведения лечебных мероприятий [1–4]. Преимуществом социологического метода является то, что его можно использовать для получения сравнительной информации, выявления обратной связи в практической стоматологии. Анкетирование позволяет выявить свежие данные по качественным характеристикам стоматологической помощи. Изучение мнения населения способствует стимулированию работы персонала стоматологических организаций и совершенствованию медицинской помощи населению [5]. Без учета общественного мнения населения невозможна объективная оценка уровня качества, организации и эффективности стоматологической помощи. Мнение населения служит основополагающим фактором, характеризующим обращаемость к тому или иному врачу-стоматологу, что обуславливает престиж и конкурентоспособность на рынке стоматологических услуг [6, 7].

С помощью изучения мнения населения выявляют различные положительные и отрицательные тенденции в удовлетворенности пациента отношением к нему врачей и поведением других медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь; определяют, испытывают ли

доверие респонденты; устанавливают своевременность и доступность оказываемой помощи. Пациенты являются достаточно компетентными в этих вопросах и могут, хотя и субъективно, оценить эффективность стоматологической лечебной деятельности [8]. Анкетирование больных посредством мониторинга оценки полученной стоматологической помощи позволяет изучать претензии и предложения населения, а также своевременно устранять негативные моменты, которые возникают при лечении.

В последнее время наблюдается снижение частоты обращений населения в государственные медицинские организации, и это зачастую происходит из-за снижения удовлетворенности пациентов [9]. В то же время в частных стоматологических организациях снижение неудовлетворенности пациентов объясняется их повышенной требовательностью при платном лечении [10, 11].

Проведение социологических исследований по удовлетворенности населения медицинской помощью может повысить качество организации медицинских услуг как в системе обязательного, так и добровольного медицинского страхования [12].

С помощью онлайн-опроса можно значительно улучшить оценку удовлетворенности населения стоматологической помощью как в целом с большим охватом насе-

ления, так и в частности в отдельно взятой медицинской организации [3].

Удовлетворенность пациентов с основными стоматологическими заболеваниями при оказании медицинской помощи зависит от ряда факторов: длительности приема врачом, эффективности назначенного лечения, участия больного в принятии решений, возможности обучения самоконтролю и самопомощи, а также от взаимоотношений с врачом. Все эти факторы могут быть учтены в работе стоматологического отделения городской поликлиники, способной обеспечить координацию и интеграцию различных видов стоматологической помощи, а также преемственность и непрерывность в ведении пациентов силами врачей-стоматологов любой специальности [13].

Сравнительные данные по удовлетворенности стоматологической помощью в бюджетных и частных медицинских организациях отличаются в различных исследованиях. Так, по одним данным, социально-гигиенические и мотивационные опросы по изучению удовлетворенности стоматологической помощью в бюджетных и частных медицинских организациях показали, что удовлетворенность оказанной стоматологической помощью была выше в государственных организациях по сравнению с частными, хотя по видам приема различий не было [11]. В то же время в других исследованиях было показано обратное [14]. Например, в работе С.Е. Пухова удовлетворенность оказанной помощью в государственных организациях составила 78.1%, а в частных — 94.0% [15]. В частных медицинских организациях сравнение удовлетворенности пациентов стоматологической помощью в зависимости от ее видов выявило, что более объективная оценка пациентами происходила на ортопедическом стоматологическом приеме; на терапевтическом приеме она была завышена в связи с эстетическими мотивациями; на хирургическом — значительно снижена, что связывается в первую очередь с болевым синдромом и эффективностью его устранения. Такая разница удовлетворенности пациентов в частном стоматологическом секторе может быть следствием повышенной требовательности больных в условиях платного лечения [11].

В своих работах А.Н. Малинин дает планово-экономическое обоснование удовлетворенности населения стоматологической терапевтической помощью, зависящей от необходимости затрат по ее оказанию в размере 17921.2 руб. на одного больного, но это не восполняется в полном объеме ОМС и бюджетным финансированием и поэтому должно быть оказано в частных медицинских организациях. Имеется значительная неудовлетворенная потребность в стоматологической терапевтической помощи, которая выражается в существенном объеме лечения, оцененном в условных единицах трудоемкости (УЕТ): кариеса — 40.6 УЕТ, периодонтита и пульпита — 35.1 УЕТ, некариозных поражений зубов — 30.5 УЕТ, болезней пародонта — 27.2 УЕТ. Практически это вдвое выше объема услуг, оказываемых населению в государственных стоматологических организациях. Это приводит к невысокой удовлетворенности населения полученной стоматологической помощью — если измерять по пятибалльной шкале, то всего 3.25 балла [16].

По мнению пациентов, одним из путей улучшения организации стоматологической помощи является сокращение времени ожидания в очередях при направлении на плановое обследование (18.1%) и консультативно-диагностических приемах (19.4%), сокращение времени ожидания в очереди

при прохождении различных обследований (инструментальные и лабораторные обследования) (9.5%), возможность постоянного лечения и наблюдения у врача по принципу выбора «своего» врача (16.5%) [10]. При изучении оценки пациентами медицинских услуг со стороны стоматологических ортопедических отделений И.В. Бугорковым и соавт. выявлено следующее: полностью удовлетворены проведенным лечением 42.5% больных, частично удовлетворены 39.9% и не удовлетворены 17.6% пациентов. При этом пациенты выбирали расположенные близко к дому стоматологические организации в 22.6% случаев, а лечащего врача-стоматолога в 52.9% случаев выбирали на основе рекомендаций друзей и знакомых [17], что совпадает с данными, полученными в другом исследовании, показавшем, что около половины больных выбирали специалиста либо по рекомендации друзей, либо в случае личного знакомства с ним, только 22.6% пациентов не выбирали врача специально. Также 22.2% респондентов выбирали близко расположенные стоматологические организации. В редких случаях (3.7%) специалиста выбирали из-за того, что было удобное время для записи, и менее 2% пациентов выбирали врача в зависимости от возраста, пола и т.д. [18].

Складывается парадоксальная ситуация в доступности стоматологического обслуживания: так, при исследовании частоты посещения стоматологических организаций и факторов, на нее влияющих, выявлено, что с увеличением возраста пациентов заболеваемость значительно увеличивается, при этом посещаемость врача-стоматолога значительно уменьшается [9]. Так, в группе пожилых людей (65–74 года) прибегают к услугам стоматологической службы реже одного раза в год от 40 до 75% больных. В то же время в странах, где все граждане имеют право на бесплатную стоматологическую помощь, наблюдается обратная тенденция к увеличению посещений на одного обследуемого. Так, доля взрослых пациентов, посещают врача-стоматолога три раза в год и чаще, составляет 27%. Количество пациентов, обращающихся в течение года с профилактической целью в стоматологические организации, в различных странах колеблется от 11 до 73% в одной возрастной группе и с возрастом уменьшается в сравнении с количеством первичных посещений с целью проведения лечения [19].

На примере одного из субъектов Российской Федерации — Ростовской области — при оценке удовлетворенности населения стоматологической помощью было выявлено, что независимо от повода обращения в стоматологическую организацию наибольшая неудовлетворенность пациентов связана с очередью на прием к врачу-стоматологу (72%), второе место (11.2%) занимала поспешность в работе медицинских работников, оказывающих стоматологическую помощь, третье место разделили нетактичность медицинского персонала при работе с пациентами (7.4%) и недостаточный профессионализм специалистов (7.2%). Чаще всего неудовлетворенность, связанная с поспешностью персонала в работе, была выявлена у пациентов, обратившихся по поводу зубопротезирования. Сравнительное изучение причин неудовлетворенности пациентов работой стоматологических организаций у жителей городов и сел показало схожие данные, но у жителей сельской местности неудовлетворенность, связанная с большой очередью на прием, была еще выше — 82 против 69% [20].

Интересные данные были получены в результате социологического опроса (анкетирования) пациентов, получающих лечение в сельской местности Казахстана. Вы-

сокая удовлетворенность качеством стоматологической помощи была только у 15.7% респондентов. При оценке условий труда врачей-стоматологов, работающих в селе, большинство опрошенных пациентов (63.9%) расценили их как удовлетворительные, 24.1% – как хорошие и 12.0% – как неудовлетворительные. В числе причин, негативно влияющих на результаты работы врачей, более половины респондентов (41.0%) отметили недостатки материально-технического обеспечения, 45.8% – указали на большую нагрузку на приеме, 13.2% – отсутствие медсестры. Авторами сделан вывод, что анкетирование эффективно в выявлении дефектов в организации стоматологической помощи [21].

В исследовании М.П. Харитоновой и соавт. в качестве основной причиной обращения за стоматологической помощью, по результатам анкетирования, 38% респондентов указали лечение зубов, для протезирования обратились 19% больных, для получения ортодонтического лечения – 18% пациентов, 16% лиц обратились с целью удаления зубов и только 9% респондентов обратились для получения консультации. Среди обратившихся больных около 49% проживали в городе Екатеринбурге, 49% – в Свердловской области, 2% составили иногородние. Большинство пациентов, обратившихся в стоматологическую организацию, были работающими, пенсионеры составили 16%, учащиеся – 9%, безработные – 9%, инвалиды – 2%. Почти всем респондентам удалось записаться на прием при первом обращении в стоматологическую поликлинику. Большинство пациентов использовали для записи на прием телефон, при этом запись на прием по телефону вызвала сложности лишь у 12% респондентов, 23% респондентов использовали для записи интернет. Большинство анкетированных отметили, что были приняты врачом-стоматологом в точно указанное время, однако обращает на себя внимание то, что около 20% респондентов отметили время ожидания 30 минут и более. Большинство респондентов (80%) были удовлетворены организацией условий ожидания приема, абсолютную вежливость и внимательность врача-стоматолога отметили около 85% больных, ассистента – 78% лиц, кроме того, 83% респондентов остались довольны и положительно расценили объяснения, данные врачом-стоматологом о проводимом лечении и рекомендациях [10].

Удовлетворенность пациента может служить критерием качества оказанной помощи, но при этом необходимо иметь в виду, что пациент может оценить только сервисную составляющую медицинской услуги [22, 23].

Таким образом, оценка удовлетворенности населения стоматологической помощью помогает анализировать актуальные проблемы: снижение частоты обращений населения в государственные медицинские организации, крайне низкую (менее 10%) обращаемость для профилактики заболеваний, доступность стоматологического обслуживания для лиц пожилого возраста. Около половины больных выбирают специалиста по рекомендации друзей и знакомых или выбирают врача, с которым лично знакомы. Чаще всего неудовлетворенность работой стоматологических организаций у населения вызывает большая очередь на прием к специалисту; такие факторы, как торопливость медицинского персонала при работе и непрофессионализм, играют меньшую роль.

### Литература

1. Крутер И.В. и др. Клинико-организационные особенности оказания стоматологической помощи при заболеваниях пародонта населению

муниципального района крупного города // Стоматология. – 2010. – № 2. – С. 72–75. [Kruiter I.V. Clinical and organizational features of providing dental care for periodontal diseases to the population of the municipal district of a large city // Stomatologiya (Stomatology). – 2010. – № 2. – P. 72–75. In Russian].

2. Леус П.А. и др. Использование европейских индикаторов стоматологического здоровья для мониторинга системы стоматологической помощи населению // Dental Forum. – 2014. – № 1 (52). – С. 21–26. [Leus P.A. et al. Using European indicators of dental health to monitor the system of dental care for the population // Dental Forum. – 2014. – № 1 (52). – P. 21–26. In Russian].
3. Lin Y. et al. Assessing patient experience and healthcare quality of dental care using patient online reviews in the United States: mixed methods study // J. Med. Internet Res. – 2020. – V. 22. – № 7. – P. e18652.
4. Afrashtehfar K.I. et al. Patient satisfaction in medicine and dentistry // Int. J. Dent. – 2020. – V. 2020. – 6621848.
5. Павлов Н.Б. и др. Реконструкция стоматологической помощи населению ХМАО на основе медицинского аудита и SWOT-анализа // Стоматология для всех. – 2012. – № 1. – С. 28–31. [Pavlov N.B. et al. Reconstruction of dental care for the population of KhMAO based on medical audit and SWOT-analysis // Stomatologiya dlya vseh (Stomatology for everyone). – 2012. – № 1. – P. 28–31. In Russian].
6. Алиева Р.К. и др. Изучение доступности населению стоматологической помощи // Экономика и менеджмент в стоматологии. – 2000. – № 2. – С. 38–39. [Alieva R.K. et al. Studying the availability of dental care to the population // Ekonomika i menedzhment v stomatologii (Economics and management in dentistry). – 2000. – № 2. – P. 38–39. In Russian].
7. Деленкин А.И. и др. Изучение потребности населения в различных видах стоматологической помощи по данным анкетирования // Стоматология. – 2000. – № 6. – С. 58–60. [Delenkin A.I. et al. Studying the needs of the population in various types of dental care according to the survey data // Stomatologiya (Dentistry). – 2000. – № 6. – P. 58–60. In Russian].
8. Караханян В.Т. и др. Клинические и социальные аспекты оказания терапевтической стоматологической помощи на современном этапе: взаимосвязь удовлетворенности и качества // Российский стоматологический журнал. – 2011. – № 4. – С. 44–45. [Karakhanyan V.T. et al. Clinical and social aspects of providing therapeutic dental care at the present stage: the relationship of satisfaction and quality // Rossiyskiy stomatologicheskiy zhurnal (Russian Dental Journal). – 2011. – № 4. – P. 44–45. In Russian].
9. Харитонова М.П. и др. Изучение удовлетворенности населения стоматологической помощью: правовые и социальные аспекты // Евразийский союз ученых. – 2014. – № 8–6. – С. 89–91. [Kharitonova M.P. et al. Studying population satisfaction with dental care: legal and social aspects // Evraziyskiy soyuz uchenykh (Eurasian Union of Scientists). – 2014. – № 8–6. – P. 89–91. In Russian].
10. Антонов А.Н. Социально-демографические и мотивационные аспекты удовлетворенности стоматологической помощью в современных условиях: ав-



- тореф. дис. ... канд. мед. наук. — М. — 2008. [Antonov A.N. Socio-demographic and motivational aspects of satisfaction with dental care in modern conditions: dissertation abstract. — Moscow. — 2008. In Russian].
11. Урманов А.Т. и др. Анализ уровня ожиданий и удовлетворенности пациентов частной стоматологической клиники // Наука и здравоохранение. — 2018. — № 2. — С. 78–89. [Uрманov A.T. et al. Analysis of the level of expectations and satisfaction of patients in a private dental clinic // Nauka i zdravookhraneniye (Science and Health). — 2018. — № 2. — P. 78–89. In Russian].
  12. Проклова Т.Н. и др. О добровольном медицинском страховании (социологическое исследование) // Российская академия медицинских наук. Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья. — 2012. — № 2. — С. 24. [Proklova T.N. et al. About voluntary medical insurance (sociological research) // Rossiyskaya Akademiya Medicinskikh Nauk. Byulleten Nacionalnogo nauchno-issledovatel'skogo instituta obshchestvennogo zdorovya (Russian Academy of Medical Sciences. Bulletin of the National Public Health Research Institute). — 2012. — № 2. — P. 24. In Russian].
  13. Цепов Л.М. и др. Качество оказания медицинской помощи в крупной стоматологической поликлинике (по результатам опроса-анкетирования пациентов) // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. — 2017. — № 1 (16). — С. 153–159. [Tseпов L.M. et al. The quality of medical care in a large dental clinic (according to the results of a patient survey) // Vestnik Smolenskoй gosudarstvennoy medicinskoй akademii (Bulletin of the Smolensk State Medical Academy). — 2017. — № 1 (16). — P. 153–159. In Russian].
  14. Агранович Н.В. и др. Оценка мнения пациентов о качестве оказываемой помощи и организации работы государственных и негосударственных стоматологических медицинских учреждений (на примере г. Ставрополя) // Современные проблемы науки и образования. — 2014. — № 6. — С. 1061. [Agranovich N.V. et al. Evaluation of patients' opinions on the quality of care provided and the organization of work of state and non-state dental medical institutions (on the example of Stavropol) // Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya (Modern problems of science and education). — 2014. — № 6. — P. 1061. In Russian].
  15. Пухов С.Е. Научное обоснование системы контроля качества медицинской помощи в стоматологической медицинской организации: автореф. дис. ... канд. мед. наук. — СПб. — 2004. [Pukhov S.E. Scientific substantiation of the system of quality control of medical care in a dental medical organization: dissertation abstract. — St. Petersburg. — 2004. In Russian].
  16. Малинин А.Н. Изучение потребности в стоматологической терапевтической помощи взрослого населения для разработки плано-экономического обоснования ее удовлетворения (на примере малого города): автореф. дис. ... канд. мед. наук. — СПб. — 2011. [Malinin A.N. Study of the need for dental therapeutic care of the adult population to develop a planned and economic justification for its satisfaction (on the example of a small town): dissertation abstract. — St. Petersburg. — 2011. In Russian].
  17. Бугорков И.В. и др. Удовлетворенность населения качеством и ассортиментом стоматологических услуг // Украина. Здоров'я нації. — 2012. — № 1. — С. 70–75. [Bugorkov I.V. et al. Satisfaction of the population with the quality and range of dental services // Ukraina. Zdorov'ye natsii (Ukraine. Healthy nation). — 2012. — № 1. — P. 70–75. In Russian].
  18. Лисовская Е.Д. и др. Факторы, влияющие на степень доверия пациента к врачу-стоматологу // Врач-аспирант. — 2015. — № 6.2 (73). — С. 297–301. [Lisovskaya E.D. et al. Factors affecting the degree of patient's confidence in the dentist // Vrach-aspirant (Doctor-graduate student). — 2015. — № 6.2 (73). — P. 297–301. In Russian].
  19. Гринин В.М. и др. Обращаемость населения за стоматологической помощью в государственные и частные медицинские организации в современных условиях // Вестник Национального медико-хирургического центра им. Н.И. Пирогова. — 2014. — Т. 9. — № 2. — С. 72–74. [Grinin V.M. et al. Population's appeal for dental care to state and private medical organizations in modern conditions // Vestnik Nacionalnogo mediko-hirurgicheskogo centra im. N.I. Pirogova (Bulletin of the National Medical and Surgical Center named after. N.I. Pirogov). — 2014. — V. 9. — № 2. — P. 72–74. In Russian].
  20. Калашников В.Н. Социологическое изучение мнения населения об организации стоматологической помощи // Вестник Всероссийского общества специалистов по медико-социальной экспертизе, реабилитации и реабилитационной индустрии. — 2008. — № 3. — С. 116–119. [Kalashnikov V.N. Scientific substantiation of the model of strategic development of the dental service of the region and the system of quality management of medical services // Vestnik Vserossiyskogo obshchestva specialistov po mediko-socialnoy ekspertize, reabilitatsii i reabilitatsionnoy industrii (Bulletin of the All-Russian Society of Specialists in Medical and Social Expertise, Rehabilitation and the Rehabilitation Industry). — 2008. — № 3. — P. 116–119. In Russian].
  21. Аликбар Е. и др. Изучение мнения населения об организации и качестве стоматологической помощи // Вестник Казахского национального медицинского университета. — 2021. — № 1. — С. 127–132. [Aliakbar E. et al. Studying the opinion of the population about the organization and quality of dental care // Vestnik Kazakhskogo nacionalnogo medicinskogo universiteta (Bulletin of the Kazakh National Medical University). — 2021. — № 1. — P. 127–132. In Russian].
  22. Вагнер В.Д. и др. Удовлетворенность пациентов качеством лечения в условиях применения различных средств защиты рабочего поля // Институт стоматологии. — 2011. — № 2 (47). — С. 30–31. [Vagner V.D. et al. Satisfaction of patients with the quality of treatment in the conditions of using various means of protecting the working field // Institut stomatologii (Institute of Dentistry). — 2011. — № 2 (47). — P. 30–31. In Russian].
  23. Гринин В.М. и др. Системные вопросы качества оказания стоматологической помощи населению // Российский стоматологический журнал. — 2011. — № 4. — С. 35–37. [Grinin V.M. et al. Systemic issues of the quality of dental care for the population // Rossiyskiy stomatologicheskii zhurnal (Russian Dental Journal). — 2011. — № 4. — P. 35–37. In Russian].