DOI: 10.17117/na.2017.01.02.317

Поступила (Received): 23.01.2017

<http://ucom.ru/doc/na.2017.01.02.317.pdf>**Хабибуллина К.В.****Факторы, влияющие на удовлетворенность
стоматологической помощью****Khabibullina K.V.****The factors that influence satisfaction with dental care**

В статье рассмотрены основные критерии, которые обуславливают спрос пациентов на стоматологические услуги. Автор обращает внимание на факторы, которые являются определяющими при выборе медицинского учреждения. В качестве примера приводятся данные социологического исследования, которые показывают основные тенденции снижения или повышения спроса и удовлетворенности пациентов деятельностью стоматологических клиник

Ключевые слова: стоматология, медицина, стоматологическая помощь, удовлетворенность пациентов

The article describes the main criteria that determine the patient demand for dental services. The author draws attention to the factors that are decisive in the selection of the medical institution. As an example, the data of sociological research which show the main trends of decrease or increase of demand and patient satisfaction activities of dental clinics

Key words: dentistry, medicine, dental care, patient satisfaction

Хабибуллина Ксения Викторовна

Студент

Орловский государственный университет

Khabibullina Kseniya Viktorovna

Student

Orel state university

Понятие «стоматологические услуги» представляет собой работу медицинского учреждения лечебно-профилактического характера, главной задачей которого является удовлетворение всех потребностей пациента. Деятельность стоматологии направлена на оказание качественной квалифицированной помощи при заболеваниях зубов и челюстей или же других органов полости рта и челюстно-лицевой системы, их повреждении, а также проведение профилактических мер против стоматологических заболеваний. Помощь, оказываемая в стоматологической клинике, должна соответствовать стандартам безопасности и здравоохранения. С 22 ноября 2011 года Законодательством РФ утвержден Федеральный закон № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" [1], который регулирует организационные, правовые, и экономические положения, касающиеся охраны здоровья граждан. В соответствии с данным законом гражданин РФ имеет право на получение доступной и понятной для него информации об услугах и докторам, об их квалификации, и качестве предоставляемой работы.

Услуги стоматологической клиники считаются одними из самых востребованных, поскольку необходимы для сохранения и поддержания здоровья граждан [2]. Не менее важной является эстетическая составляющая, которая способствует созданию имиджа и положительного образа делового человека.

Стоматологические услуги становятся всё более технологичными и наукоёмкими, а качество – зависимым от применяемых технологий, оснащённости рабочего места, подготовленности специалистов и оплаты их труда, профессиональной ориентации на эффективность оказываемой помощи [3].

Начиная с 1980-х годов, ученые занимались выявлением критериев, которые оказывают влияние на удовлетворенность пациентов медицинской помощью.

Относительно критериев качества услуг существуют отличные друг от друга точки зрения. Филипп Котлер, который является профессором международного маркетинга Высшей школы менеджмента, выделяет следующие критерии качества: 1) репутация, 2) надежность, 3) уровень профессиональной подготовки, 4) безопасность, 5) степень доступности, 6) вид персонала, 7) внешнее оформление.

В 1988 г. А. Parasuraman разработали опросник SERVQUAL, включавший в себя 5 показателей: 1) материально-техническое обеспечение, помещение; 2) надежность; 3) реагирование персонала на запросы клиентов; 4) доверие со стороны клиента; 5) сочувствие со стороны персонала [4].

На основе Servqual A. Wicks, W.Chin [5] разработали опрос по результатам которого было выявлено, что наибольшее влияние на общую удовлетворенность пациентов оказывают выполнение медицинских манипуляций в строго определенные сроки, а также внимание со стороны персонала клиники, ответ на запросы пациента.

По мнению профессора Аведиса Донабедяна качество оказываемой услуги обусловлено межличностным взаимодействием между доктором и пациентом. Заключительным является уровень здоровья граждан, который обуславливается социально-экономическими, медицинскими и демографическими факторами.

В 2012-2013 годах в городе Калуга было проведено социологическое исследование на тему удовлетворенности пациентов качеством стоматологических услуг. Исследование представляло собой анкетирование, целью которого, было изучение лояльности населения, его удовлетворенности предоставляемыми медицинскими услугами. В ходе данного исследования были выявлены факторы, оказывающие значительное влияние на удовлетворенность пациентов.

Респонденты, заполняя данные анкеты, как правило, могут воздержаться от ответов на некоторые вопросы. Причинами может послужить боязнь оставлять свои личные данные, отсутствие анонимности, нежелание давать отрицательные отзывы по отношению к медицинскому персоналу, вежливость и деликатность, нежелание заострять свое внимание на негативных моментах, или же неосведомленность информацией по данному вопросу и отсутствие собственного мнения. В связи с этим в анкетах использовался такой вариант, как «затрудняюсь ответить», чтобы создать психологический комфорт для респондента.

По результатам исследования выяснилось, что стоматологической помощью в целом удовлетворены 84,6%, не удовлетворены 5,5% и затруднились ответить 9,9% респондентов. Очень хорошую оценку оказанной стоматологической помощи дали 28,1%, хорошую – 45,5%, удовлетворительную – 20,2%. Лишь 9 (1,2%) респондентов дали плохую и очень плохую оценку. Остальные затруднились ответить (4,4%) или пропустили этот вопрос (0,7%). Качество стоматологической помощи за последний год улучшилось (39,4%), не изменилось (30,9%), ухудшилось (1,5%). Время ожидания приема врача в очереди у 80,3% пациентов составило не более 30 мин. От 30 мин до 1 ч прождали 15,2% и 3,1% – от 1 до 2 ч, 0,4% (3 человека) – от 2 до 3 ч и 4 (0,5%) человека – более 3 ч. Хорошую оценку дали респонденты внешнему виду и санитарному состоянию помещений. Ими удовлетворены 85,6%, а не удовлетворены 5,5%. Остальные затруднились ответить (8,7%) или не ответили (0,3%) на этот вопрос. 67,2% опрошенных пациентов отметили внимательное и вежливое отношение к ним среднего медицинского персонала. 17,8% оценили его как равнодушное, а 0,9% – даже как грубое. Не определились и не ответили на этот вопрос 14,0% [6].

Таблица 1. Факторы, оказывающие наибольшее влияние на удовлетворенность пациентов стоматологической помощью (в %) [7]

Критерии	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
<u>Отношение персонала:</u>			
внимательное, вежливое	93,7	1,3	5,0
грубое	14,3	57,1	28,6
<u>Доверие квалификации врача:</u>			
доверяют	92,5	1,9	5,6
не доверяют	35,0	35,0	30,0
<u>Удовлетворенность лечением:</u>			
удовлетворены	92,7	2,0	5,3
не удовлетворены	29,2	50,0	2,8
<u>Наличие осложнений в процессе лечения:</u>			
Имеются серьезные осложнения	44,1	20,5	35,3
Имеются незначительные осложнения	72,3	13,5	14,2
Осложнения отсутствуют	92,9	1,9	5,2
<u>Время ожидания приема в очереди:</u>			
Не ожидали	93,6	0,0	6,3
До 30 мин	87,7	4,1	8,1
От 2 – 3ч.	66,7	33,3	0,0
<u>Удовлетворенность внешним видом и санитарным состоянием клинки:</u>			
Удовлетворены	89,6	2,5	7,8
Не удовлетворены	46,3	36,6	17,00

Из таблицы видно, что такие факторы, как отношение персонала к пациенту; квалификация доктора, процесс лечения, а также наличие или отсутствие

каких-либо осложнений, время ожидания приема в очереди и внешний вид клинки, ее санитарное состояние являются определяющими при выборе стоматологического учреждения и оказывают максимальное влияние на удовлетворенность пациентов предоставляемой медицинской помощью.

Что касается проведения других социологических опросов, то для выявления удовлетворенности населения применяются следующие факторы, выявленные по данным иностранной литературы.

Таблица 2. Факторы, влияющие на удовлетворенность медицинской помощью

Авторы	Группа факторов
E. Berkowitz, W. Flexner	1) качество медицинской помощи; 2) чистота; 3) взаимодействие медицинского персонала, 4) отношение персонала к пациенту, 5) репутация/имидж учреждения
J. Boscarino S. Steiber	1) близость к месту проживания пациента, 2) оснащение современным оборудованием, 3) наличие врачей узких специальностей, 4) уютность помещений, 5) ценовая политика
C. Groonroos	1) «технический» (профессионализм врача) 2) «функциональный» (уютность помещения, график работы врача)
M. Peyrot и соавт.	1) поведение персонала (доброжелательность, готовность помочь, подробные объяснения) 2) комфортность (уютность помещения, время ожидания, физический комфорт)
M. Drain	1) характеристика врача, 2) доступ к получению помощи, 3) личностные качества врача
M. Morrison и соавт.	1) общение врача с пациентом, 2) совпадение пола врача и пациента, 3) профессиональные рекомендации со стороны врача, 4) привлечение пациентов к принятию решений
L. Goldstein и соавт.	1) уважение к пациенту, 2) внимание к потребностям и пожеланиям пациента, 3) общение персонала с пациентом, 4) физический комфорт, 5) эмоциональная поддержка, 6) доступность услуг учреждения

Таким образом, полученные в ходе социологических исследований результаты удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых услуг максимально точно отображают положительные и отрицательные стороны здравоохранения, показывают тенденции снижения или повышения удовлетворенности потребителей деятельностью лечебно-профилактических учреждений. Удовлетворенность населения стоматологическими услугами обуславливает их выбор медицинского учреждения: положительные отзывы о работе докторов, частота обращений в клинику, ценовая политика, доступная для потребителей – все это определяет статус и репутацию учреждения и привлекает наибольшее число пациентов. В то же время, неудовлетворенность приводит к снижению количества пациентов, увеличению негативных отзывов, отсутствию поступления денежных средств в клинику, обращению за медицинской помощью к дру-

гим учреждениям-конкурентам. Данная тенденция позволяет выделить наиболее значимые стороны для развития, выявить резервные зоны, на которые необходимо направить все усилия для достижения поставленного результата, а именно – для улучшения качества обслуживания [8], что предполагает рост удовлетворенности пациентов стоматологической помощью.

Список используемых источников:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Нормативно-правовой источник «Кодификация РФ».
2. Исаева Е.Ю. Актуальность и значимость социальной работы с семьями (Идеальная и неблагополучная семья) // Научный альманах. 2015. № 2 (4). С. 196-200.
3. Бутова В.Г., Ананьева В.Г., Власов Н.Н. и др. Модели предпринимательской деятельности негосударственных стоматологических учреждений // Вестн. стомат., 1998. №1. С. 5.
4. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L.L. SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring customer perceptions of service quality. J.Retail. 1988; 64(1): 12–40.
5. Wicks A.M., Chin W.W. Measuring the three process segments of a customer's service experience for an outpatient surgery center. Int. J. Hlth Care Quality Assurance. 2008; 21(1): 24–38.
6. Карпова О.В., Титарников М.А. Удовлетворенность населения стоматологической помощи. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-naseleniya-kachestvom-stomatologicheskoy-pomoschi>
7. Цыганков Б. Д., Малыгин Я.В. Подходы к изучению факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью (По данным иностранной литературы). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/podhody-k-izucheniyu-faktorov-vliyayuschih-na-udovletvorennost-patsientov-meditsinskoj-pomoschi-po-dannym-inostrannoy-literatury>
8. Павлова И.В. Поведенческие рефлексии в условиях формирования и развития организаций торговли: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук, Орел, 2005. С. 156.

© 2017, Хабибуллина К.В.

Факторы, влияющие на удовлетворенность стоматологической помощью

© 2017, Khabibullina K.V.

The factors that influence satisfaction with dental care