

УДК 614.2

DOI 10.24411/2312-2935-2020-00045

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ОРГАНИЗАЦИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ОКАЗЫВАЕМОЙ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

Бабенко А. И., Кострубин С. А.

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем гигиены и профессиональных заболеваний», г. Новокузнецк

Введение. Социологический опрос пациентов стоматологической поликлиники является одним из этапов формирования ее стратегии, направленной на удовлетворение потребности населения в стоматологической помощи.

Цель исследования – определить приоритеты проблем организации стоматологической помощи в поликлинике и дать количественную оценку путей их решения на основании мнения пациентов.

Материал и методы. По материалам опроса 1255 пациентов стоматологической поликлиники № 4 «Люксдент» г. Омска была проведена социологическая оценка их мнения о доступности стоматологической помощи и удовлетворенности деятельностью подразделений и врачей поликлиники. Для определения приоритетов проблем в организации стоматологической помощи и перспектив их решения осуществлялся расчет коэффициента относительной важности и интегрированная оценка результатов социологического опроса.

Результаты. Установлено, что основными причинами, сдерживающими обращение к стоматологам, опрошенные считают боязнь зубной боли, осложнений после стоматологического вмешательства, недоверие к медицинскому персоналу, а также материальные затруднения. Факторами привлекательности данной поликлиники служат доступность стоматологической помощи и квалифицированная работа врачей. 85,8 % пациентов удовлетворены работой терапевта, 80,9 % – хирурга, 73,9 % – пародонтолога, где среди элементов их деятельности наиболее значимы профессиональный уровень специалистов (35,5–47,7 %), качество и безболезненность оказания помощи (34,7–58,6 %). Перспектива совершенствования деятельности поликлиники связывается с повышением материально-технического оснащения и использованием качественных материалов (19,0 % значимости от всего объема мер), временной (17,3 %) и финансовой (15,4 %) доступностью помощи, безопасностью проведения процедур и отсутствием осложнений (14,7 %), квалификацией врачей (13,3 %), уровнем медицинского обслуживания (11,4 %) и территориальной доступностью стоматологической помощи (10,0 %). Проведенный анализ лег в основу схемы оценки перспектив организационных технологий как этапа планирования стратегии стоматологической поликлиники.

Ключевые слова: организация стоматологической помощи, социологическая оценка, стратегическое планирование.

SOCIOLOGICAL ASSESSMENT OF DENTAL CARE ORGANIZATION PROVIDED IN OUTPATIENT SETTINGS

Babenko A. I., Kostrubin S. A.

Federal State Budgetary Scientific Institution "Research Institute of Complex Problems of Hygiene and Occupational Diseases", Novokuznetsk

Introduction. The sociological survey of patients of the dental polyclinic is one of the stages of the formation of its strategy aimed at meeting the need of the population for dental care. The purpose of the study is to determine priorities of problems of organization of dental care in the polyclinic and to quantify ways of their solution based on the opinion of patients.

Material and methods. Based on the results of the survey of 1,255 patients of dental polyclinic № 4 "Luxdent" in Omsk, a sociological assessment of their opinion on the availability of dental care and satisfaction with the activities of units and doctors of the polyclinic was carried out. In order to determine the priorities of problems in the organization of dental care and the prospects for their solution, the relative importance factor and integrated assessment of the results of the sociological survey were calculated.

Results. It has been established that the main reasons holding back the treatment of dentists are the fear of dental pain, complications after dental intervention, mistrust of medical personnel, as well as material difficulties. Factors of attractiveness of this polyclinic are availability of dental care and qualified work of doctors. 85.8% of patients are satisfied with the work of a therapist, 80.9% - a surgeon, 73.9% - a parodontolog, where among the elements of their activity the professional level of specialists is most significant (35.5-47.7%), quality and pain-free care (34.7-58.6%). The prospect of improving the activity of the polyclinic is related to the improvement of logistics and the use of quality materials (19.0% of the value of all measures), time (17.3%) and financial (15.4%) availability of care, safety of procedures and absence of complications (14.7%), qualification of doctors (13.3%), level of medical care (11.4%) and territorial accessibility of dental care (10.0%). The analysis formed the basis of the scheme of assessment of prospects of organizational technologies as a stage of planning of dental polyclinic strategy.

Keywords: organization of dental care, sociological assessment, strategic planning.

Введение. Стратегия развития стоматологической организации во многом связана с удовлетворением потребности населения в стоматологической помощи, распространенностью стоматологической патологии, характером формирования потока пациентов и востребованностью соответствующих технологий при оказании помощи. При этом набор стратегических позиций в определении перспектив стоматологической организации в конечном итоге должен быть сориентирован на пациента, на решение его стоматологических проблем. Для этого следует, помимо установления общих характеристик пациентов (пол, возраст, наличие стоматологической патологии и т. д.), оценить значимость таких информационных потоков, как причина обращения к стоматологу, мотивация к лечению и профилактике стоматологических заболеваний, доступность стоматологической

помощи, финансовые возможности, причины, сдерживающие обращение и т. д.

По мнению И. С. Полоник [1], обращаемость населения за стоматологической помощью, прежде всего, связана с тремя причинами: острая боль, устранение косметических недостатков, обращение в силу хронических стоматологических заболеваний. Причем, как указывает Л. Н. Денисенко с соавт. [2], причиной более 50 % обращений пациентов является зубная боль. По данным Е. Н. Чхеидзе [3], обращаемость в стоматологическую поликлинику в 54,4 % случаев обусловлена плановым лечением, в 22,8 % – острой зубной болью, в 10,0 % – подготовкой к протезированию, 10,0 % – профилактическим осмотром, 3,6 % – профессиональной «чисткой зубов». Исследованием Л. Н. Максимовской, О. В. Сатиной, В. Б. Чайковского [4] установлено, что 36,5 % всех обращений были по поводу острой зубной боли, 25,4 % – протезирования, 23,6 % – в связи с разрушением зубов.

Таким образом, обращаемость населения за стоматологической помощью может иметь разную структуру причин, что определяет востребованность соответствующих видов стоматологической помощи и организационных технологий.

В современных условиях конкуренции в реализации стоматологических услуг большое значение имеет привлекательность и доступность стоматологического обслуживания, в частности, в стоматологических поликлиниках.

Основными факторами привлекательности стоматологической поликлиники, влияющими на мотивацию населения, по данным социологического исследования, проведенного О. Р. Курбановым, С. Г. Гусейновым и М. Н. Эфендиевым [5], является высокое качество лечения и наличие высококвалифицированного персонала, на что указали соответственно 49,6 и 45,7 % пациентов. Эти факторы должны повысить мотивацию населения на своевременное обращение за стоматологической помощью, т. к. страх перед болью, связанный с манипуляциями врача, некачественным лечением, ведет к позднему обращению и запущенности заболевания.

При этом, как указывает И. Н. Большов [6], некачественное оказание стоматологической помощи происходит в 58,4 % случаев из-за несоответствия стандартам оказания стоматологической помощи, в 21,1 % случаев – недостатками объективного обследования и в 11,4 % случаев неадекватным лекарственным лечением.

Несвоевременное обращение пациентов за медицинской помощью может быть также связано с такими факторами, как финансовые возможности, занятостью на работе, наличием очереди при стоматологическом приеме, недооценкой патологии, что, как отмечает

А. В. Лучинский [7], предопределяет рост обращений в неотложной форме.

По данным А. Г. Турчиева [8], несмотря на удовлетворенность в целом стоматологической помощью в поликлинике, 70,4 % опрошенных пациентов указывали на недостатки в организации работы регистратуры, наличие некомфортных условий и стоимость платных услуг. Это подтверждают материалы исследования В. Б. Ермакова, Ю. Е. Антоненкова, В. П. Косолапова, А. Н. Луценко [9], где среди выявленных недостатков стоматологической поликлиники присутствуют неудобная форма записи на прием, качество работы регистратуры, неинформированность пациентов о платных услугах и т. д. В целом же, как считают многие авторы, среди причин неудовлетворенности пациентов стоматологической помощью ведущими являются нарушение медицинской этики, качество лечения, развитие осложнений после лечения, значительные финансовые затраты [10].

Все рассмотренные аспекты недостаточной эффективности организации стоматологической помощи, в частности, поликлиник, обслуживающих взрослое население, свидетельствуют о необходимости формирования четкой стратегической направленности в деятельности стоматологических организаций.

Одним из элементов стратегического планирования в деятельности стоматологической поликлиники является этап социологической оценки организации стоматологической помощи. Возникает необходимость в создании аналитической схемы социологической оценки (мнения пациентов) проблем организации стоматологической помощи и определении количественной значимости путей их решения.

Цель исследования – определить приоритеты проблем организации стоматологической помощи, оказываемой в амбулаторных условиях и дать количественную оценку путей их решения на основании мнения пациентов.

Материалы и методы исследования. Был проведен опрос по специально разработанной анкете 1255 пациентов стоматологической поликлиники № 4 «Люксдент» г. Омска, оказывающей помощь взрослому населению. Анкета включала, помимо общих сведений, вопросы о цели обращения в поликлинику, частоте посещений, видах стоматологических услуг, полученных ранее, что сдерживает посещение, и что способствует обращению в данную поликлинику, а также оценку удовлетворенности работой регистратуры, терапевта, пародонтолога, хирурга, качества проведения процедур и в целом лечения, перспектив обращения в будущем.

При статистической обработке материала был проведен расчет ошибки

репрезентативности полученных показателей.

Среди анкетированных было 63,6 % женщин, 32,7 % лиц мужского пола, 3,7 % опрошенных не указали своей половой принадлежности.

В возрастном аспекте респонденты распределились в целом равномерно, составляя в каждом пятилетнем возрастном интервале от 8–9 % до 14–15 %. Основным объемом респондентов (62,2 %) был представлен лицами в возрасте от 30 до 55 лет. Среди опрошенных преобладали работники предприятий 22,6 %, служащие – 17,4 %, сотрудники коммерческих организаций – 14,4 %, студенты – 11,2 %. Немалую долю составили пенсионеры (17,0 %). Наименьший удельный вес среди анкетированных приходился на военнослужащих и работников органов правопорядка (6,1 %), а также домохозяйек (5,5 %) и временно не работающих (3,2 %).

По результатам анализа субъективного мнения пациентов были определены приоритеты проблем в организации стоматологической помощи и перспективы их решения.

Для установления значимости отдельных видов деятельности (по оценке удовлетворенности пациентов) были рассчитаны их коэффициенты относительной важности (КОВ). При этом рассматривалась обратная величина от показателя положительных оценок по соответствующему виду деятельности с учетом удельного веса значимости вида деятельности при оценке работы пациентами отдельных подразделений поликлиники (регистратура) и врачей (терапевт, пародонтолог, хирург). Суммирование КОВ по отдельным видам деятельности позволило установить удельный вес значимости мер по решению соответствующих проблем. Последовательные этапы анализа результатов социологического исследования были представлены в виде схемы оценки перспектив организационных технологий.

Результаты и обсуждение. Насколько респонденты знакомы со стоматологической службой, определяется мотивами и частотой их обращения за медицинской помощью. В основном опрошенный контингент пациентов обращается от 1–2 раз в год (44,1 %) до 1 раза в 2–3 года (41,4 %).

Практически все среди опрошенного контингента (83,1 %) обращались ранее в стоматологические учреждения по поводу пломбирования зубов. 70,0 % посещали для осмотра зубов и получения консультации по уходу за полостью рта. Более половины (59,4 %) респондентов удаляли зубы, а 23,3 % проходили лечение десен и слизистой оболочки полости рта. Значительной части опрошенных оказывались протезирование (20,3 %) и

реставрация зубов (15,6 %).

Важнейшим фактором несвоевременного оказания медицинской помощи является наличие причин, по которым население откладывает обращение к стоматологу. Как показал опрос (рисунок 1), $44,1 \pm 2,1$ % респондентов указали на боязнь боли, что свидетельствует об их представлении о применяемых лечебных технологиях.



Рисунок 1. Причины, сдерживающие обращение взрослого населения в стоматологическую поликлинику (на 100 опрошенных)

Современные экономические взаимоотношения между населением и стоматологическими учреждениями повлияли на то, что для $22,2 \pm 2,5$ % опрошенных сдерживающим фактором своевременного обращения к стоматологу являются материальные затруднения. Недостатки в организации стоматологической помощи обусловили то, что $14,0 \pm 2,6$ % не обращаются ввиду необходимости долгого ожидания в очереди. Характерно, что $9,4 \pm 2,7$ % анкетированных опасаются возможных осложнений после получения стоматологической помощи, в том числе заражения ВИЧ-инфекцией, гепатитом и т.п. В определенной степени этот сдерживающий фактор дополняется негативным мнением о работе врачей и всего медицинского персонала, на что указали $6,9 \pm 2,7$ % респондентов.

Важно отметить, что у $20,4 \pm 2,5$ % опрошенных не было необходимости обращаться к стоматологам, так как у них здоровые зубы. В то же время $13,8 \pm 2,6$ % не особо следят за состоянием полости рта, не считают нужным пока обращаться за стоматологической помощью.

Рассмотренные факторы являются основными причинами, сдерживающими своевременное обращение пациентов в стоматологическую поликлинику.

Одним из значимых условий успешной деятельности поликлиники является ее привлекательность для населения. Изучение мнения пациентов показало (рисунок 2), что ведущими мотивами их обращения в данную поликлинику обусловлено в $45,6 \pm 2,1$ % случаев высокой квалификацией врачей и в $34,2 \pm 2,3$ % – достаточным уровнем медицинского обслуживания. При этом респонденты положительно оценивали учет врачами их индивидуальных пожеланий ($19,4 \pm 2,5$ %) и безопасное проведение стоматологических процедур ($24,5 \pm 2,4$ %).



Рисунок 2. Факторы, способствующие обращению взрослого населения в данную поликлинику (на 100 опрошенных)

Важным условием привлекательности учреждения служит доступность оказываемой помощи, включающая территориальное расположение поликлиники, время ожидания помощи, стоимость дополнительных услуг. Социологический опрос свидетельствует, что для $59,1 \pm 1,8$ % пациентов данная стоматологическая поликлиника имеет вполне приемлемое

территориальное расположение с пешеходной ($33,1 \pm 2,1$ %) и транспортной ($26,0 \pm 2,4$ %) доступностью.

$34,1 \pm 2,3$ % опрошенных положительно оценили возможность предварительной записи на прием к врачу и отсутствие очередей, что значительно сокращает время получения необходимой стоматологической помощи.

Бесплатность обслуживания в стоматологической поликлинике и низкий уровень цен на дополнительные услуги служат важным фактором привлекательности учреждения, на что указали $37,1 \pm 2,2$ % респондентов.

В определенной степени государственная стоматологическая поликлиника удовлетворяет пациентов возможностью применения качественных материалов, медикаментов, современным оборудованием, что отметили $22,7 \pm 2,5$ % опрошенных, а также наличием косметического эффекта – $15,6 \pm 2,6$ %.

Таким образом, привлекательность государственной стоматологической поликлиники для большинства пациентов определяется доступностью медицинской помощи (территориальной, временной, финансовой) и квалификацией врачей.

Оценка деятельности поликлиники во многом связывается с работой ее подразделений и отдельных врачей специалистов. Опрос пациентов показал, что $86,9 \pm 1,0$ % в целом положительно оценивают работу регистратуры, указывая при этом в $48,5$ % случаев на внимательное и доброжелательное отношение к ним, и в $36,5$ % – на быстроту оформления документов.

Основное значение при получении стоматологической помощи для пациента имеет непосредственное оказание помощи соответствующим врачом-специалистом. По данным социологического опроса установлено, что $85,8 \pm 1,0$ % респондентов удовлетворены работой врача-терапевта. При этом $47,7$ % положительно оценили его квалификацию, $34,7$ % – качество и безболезненность процедур, $17,6$ % – доброжелательность.

Среди опрошенных $13,4$ % оценили деятельность врача-пародонтолога. Удовлетворены его работой $73,9 \pm 1,2$ % пациентов. При этом $52,2$ % отмечали качество и безболезненность осуществляемого лечения, $37,3$ % – профессионализм, $10,5$ % – доброжелательное отношение.

Врача-хирурга оценили $19,0$ % респондентов, среди которых $80,9 \pm 1,1$ % дали положительную оценку, указывая при этом на безболезненное и качественное проведение хирургических манипуляций ($58,6$ %) и его квалификацию ($35,5$ %).

Квинтэссенцией опроса явилось то, что $82,7 \pm 1,1$ % из опрошенного контингента планируют в будущем при необходимости снова обратиться за медицинской помощью в данное учреждение.

Дальнейшее совершенствование деятельности поликлиники и повышение уровня удовлетворенности населения стоматологической помощью будет связано с решением ряда проблем ее организации. Для этого был проведен расчет КОВ ряда показателей, отражающих удельный вес значимости отдельных видов деятельности подразделений и врачей поликлиники, по мнению респондентов, и их интегрированная оценка. Было установлено (таблица 1), что наиболее значимой проблемой при совершенствовании стоматологической помощи в поликлинике является повышение материально-технической оснащенности с использованием качественных материалов. Удельный вес этого вида деятельности составил 19,0 % от всего объема мер.

Таблица 1

Удельный вес (%) значимости приоритетов основных видов деятельности при совершенствовании деятельности поликлиники (по результатам социологического исследования)

| <i>Наименование вида деятельности</i> | <i>Количество положительных оценок (на 100 опрошенных)</i> | <i>КОВ</i> | <i>Удельный вес (%) значимости</i> |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------|
| Материально-техническая оснащенность и качество материалов | 22,7 | 0,773 | 19,0 |
| Временная доступность | 34,1 | 0,659 | 17,3 |
| Финансовая доступность | 37,1 | 0,629 | 15,4 |
| Качество оказания помощи | 40,1 | 0,599 | 14,7 |
| Квалификация врачей | 45,6 | 0,544 | 13,3 |
| Уровень медицинского обслуживания | 53,6 | 0,464 | 11,4 |
| Территориальная доступность | 59,1 | 0,409 | 10,0 |
| Всего | – | 4,077 | 100,0 |

Второй по значимости является проблема временной доступности помощи, связанная с наличием очередей, предварительной записью (работа регистратуры), долгим ожиданием приема врача. На ее долю приходится 17,3 % значимости. Расчет производился на основе ответов респондентов, не отметивших положительно работу регистратуры (13,1 на 100 опрошенных), и обратной величины удельного веса положительно оценивших отсутствие

очереди (63,5 %) и возможности предварительной записи в регистратуре на прием (95,7 %), а также отметивших долгое ожидание приема врача (14,0 на 100 опрошенных). Расчет КОВ, их суммирование дали возможность определить значимость мер в решении проблемы временной доступности стоматологической помощи: исключение очередей (23,9 %), расширение возможностей предварительной записи (35,9 %) и исключение долгого ожидания приема врача (40,2 %).

Важна проблема финансовой доступности стоматологических услуг для пациентов (15,4 %). Это подразумевает разработку адекватной ценовой политики и урегулирование стоимости отдельных видов стоматологической помощи.

Проблема качества стоматологической помощи для пациентов связана с деятельностью врачей (в т.ч. безопасность процедур, отсутствие осложнений после стоматологического вмешательства) и сотрудников регистратуры. В целом значимость этой проблемы составила 14,7 %. Расчет значимости мер по ее решению включал показатели ответов пациентов о качестве работы отдельных специалистов и безопасности процедур, а также в целом оценку их деятельности. При этом не получили положительных оценок у респондентов 14,2 на 100 опрошенных терапевты, 26,1 % – пародонтологи и 19,1 % – хирурги. В структуре мнения опрошенных об отдельных характеристиках специалистов было установлено, что 26,0 % давших им оценки положительно отметили качество их работы, а 8,7 % указали на безболезненность и безопасность проведения процедур.

Аналогичные расчеты проведены относительно качества работы пародонтологов (соответственно удельный вес в структуре оценок 41,8 и 10,4 %) и хирургов (соответственно 26,4 и 32,2 %). Для расчета КОВ были взяты обратные величины удельных весов качественных сторон деятельности специалистов.

В дополнение к проблеме обеспечения качества было учтено мнение о работе регистратуры, где в структуре оценок ее деятельности 10,7 % респондентов положительно отметили качественную сторону.

Суммирование КОВ по всем рассматриваемым показателям позволило рассчитать удельный вес значимости мер по решению проблемы обеспечения качества. Установлено, что наиболее важно обеспечить повышение качества работы врачей пародонтологов (48,3 % от всей проблемы), в т.ч. по безопасности проведения процедур (23,2 % от всего объема значимости проблемы качества). Совершенствование хирургической помощи составило 26,8 %, а терапевтической – 23,3 %. На улучшение качества обслуживания в регистратуре

приходится 11,6 %.

Определенную значимость для совершенствования деятельности поликлиники имеет проблема квалификации кадров, в частности, врачей, составляющая 13,3 % от всех рассматриваемых проблем. На основании мнения респондентов о квалификации врачей было установлено, что среди рассматриваемых специалистов решение этой проблемы на 45,4 % связано с повышением квалификации пародонтологов, 34,1 % – хирургов и 20,5 % – терапевтов. Расчет удельного веса значимости проводился на основе количества ответов относительно врачей, не получивших положительных оценок: терапевтов (14,2 на 100 опрошенных), пародонтологов (26,1 на 100 опрошенных) и хирургов (19,1 на 100 опрошенных), а также доли положительного мнения об их квалификации в общей оценке врачей (соответственно 47,7; 37,3 и 35,5 %).

Для расчета КОВ были взяты обратные величины удельных весов из структуры оценки врача. Суммирование КОВ по всем специалистам позволило рассчитать удельный вес значимости каждого из них относительно необходимости повышения квалификации.

Немаловажную роль в деятельности поликлиники играют деонтологические аспекты, отношение персонала к пациентам. В целом в проблеме организации помощи на этот элемент приходится 11,4 %. Расчетными составляющими являлись показатели общей оценки работы регистратуры (13,1 из 100 опрошенных не дали положительного отзыва о ее работе) и отдельных врачей (у терапевтов таковых было 14,2 на 100 опрошенных, у пародонтологов 26,1 и у хирургов – 19,1). Положительно оценили вежливое отношение к пациентам среди других аспектов деятельности в работе регистратуры – 48,9 % респондентов, в деятельности врачей терапевтов – 17,6 %, пародонтологов – 10,5 %, хирургов – 5,8 %. Для расчета КОВ были взяты обратные величины удельных весов из структуры оценки деятельности регистратуры и врачей. Суммирование КОВ и расчет удельного веса значимости свидетельствует, что в наибольшей степени следует решать проблему повышения деонтологической этики среди врачей пародонтологов (39,1 %) и хирургов (30,1 %). На терапевтов и персонал регистратуры приходится соответственно 19,6 и 11,2 % мер.

Особую значимость представляет территориальная доступность поликлиники, составляющая 10,0 % от всей проблемы повышения организации стоматологической помощи. Вероятно, ее решение видится в развитии сети стоматологических кабинетов в микрорайонах проживания населения в территориальной зоне деятельности поликлиники.

Проведенный анализ результатов социологического исследования лег в основу схемы

оценки перспектив организационных технологий как одного из этапов планирования стратегии стоматологической поликлиники (рис. 3). Основными элементами оценки являются установление значимости факторов обращаемости пациентов, анализ деятельности подразделений поликлиники и врачей, расчет КОВ и интегрирование показателей с определением приоритетов.

Среди факторов обращаемости рассматриваются причины обращения, факторы, сдерживающие обращение к стоматологу, и факторы, способствующие обращению при необходимости именно в данную поликлинику.

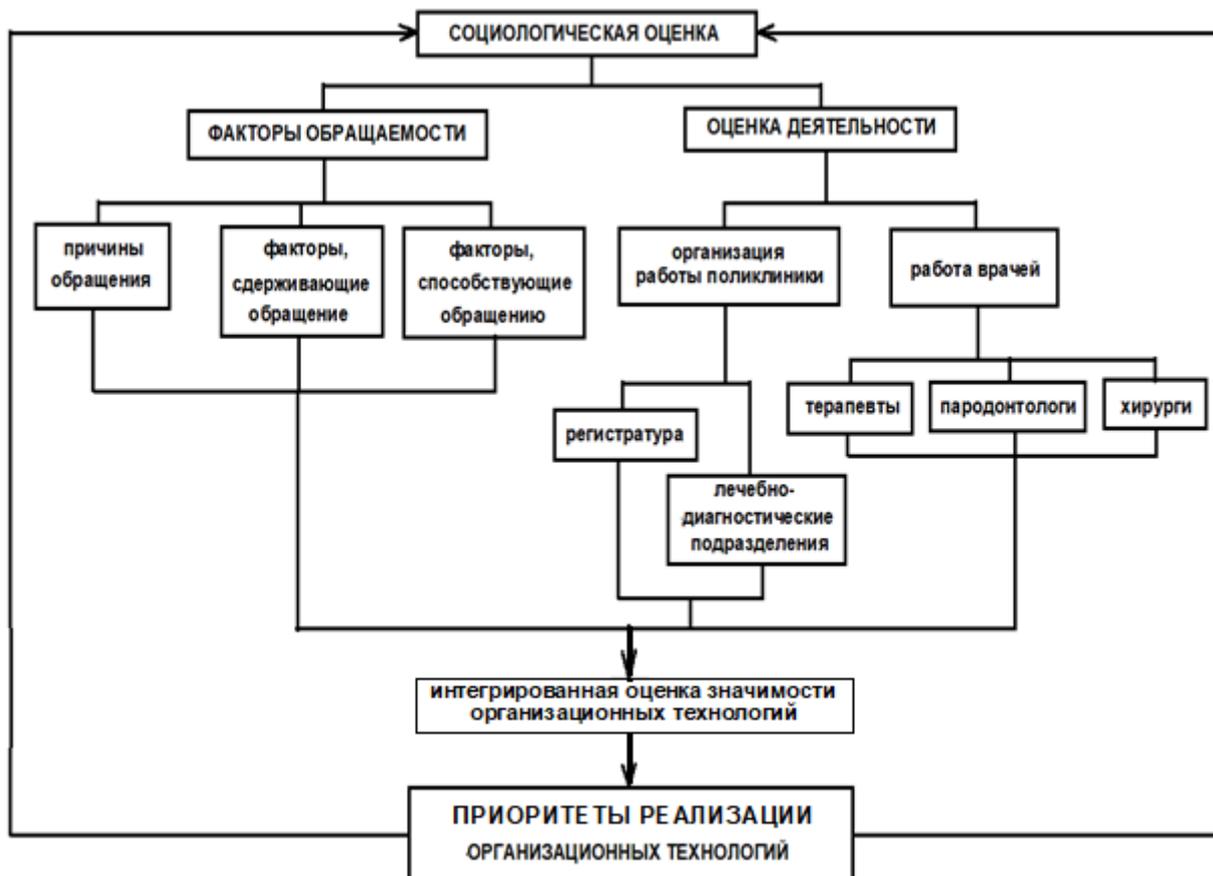


Рисунок 3. Социологическая оценка значимости организационных технологий при определении перспектив деятельности стоматологической поликлиники

При оценке деятельности поликлиники анализируются данные опроса пациентов об удовлетворенности работой регистратуры и лечебно-диагностических подразделений, а также работой врачей, реализующих основные виды стоматологических технологий: терапевтов, пародонтологов, хирургов.

На основе расчета КОВ показателей доступности стоматологической помощи,

деятельности персонала, качества реализации технологий и их интегрированной оценки определяются проблемы организации помощи пациентам поликлиники и удельный вес значимости основных видов деятельности подразделений и врачей.

Выводы. Социологический опрос пациентов стоматологической поликлиники свидетельствует, что 73,9–89,6 % из них удовлетворены работой врачей, их квалификацией, качеством лечения и безболезненным проведением процедур. Это, наряду с удобным территориальным расположением учреждения, приемлемым временем ожидания приема, бесплатным оказанием помощи и ценовой доступностью дополнительных услуг, предопределяет намерение 82,7 % опрошенных в перспективе обращаться именно в данную поликлинику.

Среди проблем и перспектив реализации организационных технологий пациенты поликлиники в большей степени обратили внимание на необходимость совершенствования материально-технического оснащения и качество материалов (19,0 % от всей значимости проблем), сокращение времени ожидания приема (17,3 %), ценовая доступность стоматологических услуг (15,4 %), качество оказания помощи, включающее безболезненность и безопасность стоматологических процедур, отсутствие осложнений (14,7 %), квалификация врачей (13,3 %), уровень медицинского обслуживания (11,4 %) и территориальная доступность стоматологической помощи (10,0 %).

Полученные результаты легли в основу формирования стратегии стоматологической службы Омской области и перспективного плана развития городской поликлиники № 4 «Люксдент» г. Омска.

Литература

1. Полоник И. С. Совершенствование оценки качества стоматологических услуг в Республике Беларусь. Экономический бюллетень НИЭИ. 2012; 5: 55–59
2. Денисенко Л. Н., Деревянченко С. П., Колесова Т. В. Стоматологическое здоровье беременных женщин. Здоровье и образование в XXI веке. 2012; 2: 147
3. Чхеидзе Е. Н. Анализ удовлетворенности населения стоматологической помощью как элемент оценки эффективности территориальной службы здравоохранения. Врач-аспирант. 2013; 6.3 (61): 389–393
4. Максимовская Л. Н., Сатина О. В., Чайковский В. Б. Изучение мотивации обращаемости за стоматологической помощью работников железнодорожного транспорта (по результатам социологического исследования). Институт стоматологии. 2008; 2(39): 36–37

5. Курбанов О. Р., Гусейнов С. Г., Эфендиев М. Н. Изучение особенностей обращаемости населения за лечебно-профилактической помощью в государственные и коммерческие стоматологические структуры. *Фундаментальные исследования*. 2008; 3: 128–132
6. Большов И. Н. Проблемы организации и повышения качества стоматологической помощи (по материалам социологического опроса врачей-стоматологов). *Проблемы стоматологии*. 2016; 110–114
7. Лучинский А. В. Мнение населения и представителей профессионального сообщества о профилактике стоматологических заболеваний. *Стоматология*. 2015; 94(4): 16–19
8. Турчиев А. Г., Пучков К. Г., Кудрявцев А. А. Особенности социально-гигиенических характеристик пациентов стоматологических учреждений муниципального подчинения и частных стоматологических клиник. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2011; 3. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/wiew/319/30>
9. Ермаков В. Б., Антоненков Ю. Е., Косолапов В. П., Луценко А. Н. О порядке стоматологических услуг населению (анализ данных социологического опроса пациентов в Краснодарском крае). *Известия Сочинского государственного университета*. 2014; 1(29): 246–252
10. Лисовская Е. Д. Факторы, влияющие на комплаентность стоматологических пациентов. *Сибирское обозрение*. 2015; 6: 92–95

References

1. Polonik I. S. Sovershenstvovanie ocenki kachestva stomatologicheskikh uslug v Respublike Belarus' [Improvement of evaluation of dental services quality in the Republic of Belarus]. *Jekonomicheskij bjulleten' NIJeI* [Economic bulletin NIEI]. 2012; 5: 55–59 (In Russian)
2. Denisenko L. N., Derevyanchenko S. P., Kolesova T. V. Stomatologicheskoe zdorov'e beremennyh zhenshin [Dental health of pregnant women]. *Zdorov'e i obrazovanie v XXI veke* [Health and education in the 21st century]. 2012; 2: 147 (In Russian)
3. Chheidze E. N. Analiz udovletvorennosti naselenija stomatologicheskoy pomoshh'ju kak jelement ocenki jeffektivnosti territorial'noj sluzhby zdavoohranenija [Analysis of the satisfaction of the population with dental care as an element of the assessment of the effectiveness of the territorial health service]. *Vrach-aspirant* [Doctor graduate student]. 2013; 6.3 (61): 389–393 (In Russian)
4. Maksimovskaya L. N., Satina O. V., Tchaikovsky V. B. Izuchenie motivacii obrashhaemosti za stomatologicheskoy pomoshh'ju rabotnikov zheleznodorozhnogo transporta (po rezul'tatam sociologicheskogo issledovaniya) [Study of the motivation of application for dental

assistance of railway transport workers (according to the results of sociological research)]. Institut stomatologii [Institute of stomatology]. 2008; 2(39): 36–37 (In Russian)

5. Kurbanov O. R., Guseynov S. G., Efendiev M. N. Izuchenie osobennostej obrashhaemosti naselenija za lechebno-profilakticheskoj pomoshh'ju v gosudarstvennye i kommercheskie stomatologicheskie struktury [Study of peculiarities of population appeal for medical and preventive assistance to state and commercial dental structures]. Fundamental'nye issledovaniya [Basic researches]. 2008; 3: 128–132 (In Russian)

6. Bolshov I. N. Problemy organizacii i povysheniya kachestva stomatologicheskoy pomoshhi (po materialam sociologicheskogo oprosa vrachej-stomatologov) [Problems of organization and improvement of dental care quality (according to the sociological survey of dental doctors)]. Problemy stomatologii [Stomatology problems]. 2016; 110–114

7. Luchinsky A. V. Mnenie naselenija i predstavitelej professional'nogo soobshhestva o profilaktike stomatologicheskikh zabolevanij [Opinion of the population and representatives of the professional community on the prevention of dental diseases]. Stomatologija [Stomatology]. 2015; 94(4): 16–19 (In Russian)

8. Turchiev A. G., Puchkov K. G., Kudryavtsev A. A. Osobennosti social'no-gigienicheskikh harakteristik pacientov stomatologicheskikh uchrezhdenij municipal'nogo podchinenija i chastnyh stomatologicheskikh klinik [Peculiarities of social and hygienic characteristics of patients of dental institutions of municipal subordination and private dental clinics]. Social'nye aspekty zdorov'ja naselenija [Social aspects of public health]. 2011; 3. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/wiew/319/30> (In Russian)

9. Yermakov V. B., Antonenkov Yu. E., Kosolapov V. P., Lutsenko A. N. O porjadke stomatologicheskikh uslug naseleniju (analiz dannyh sociologicheskogo oprosa pacientov v Krasnodarskom krae [On the Procedure of Dental Services to the Population (Analysis of Data of Sociological Survey of Patients in Krasnodar Territory)]. Izvestija Sochinskogo gosudarstvennogo universiteta [News of Sochi State University]. 2014; 1(29): 246–252 (In Russian)

10. Lisovskaya E. D. Faktory, vlijajushhie na komplaentnost' stomatologicheskikh pacientov [Factors influencing compliance of dental patients]. Sibirskoe obozrenie [Siberian review]. 2015; 6: 92–95 (In Russian)

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Acknowledgments. The study did not have sponsorship.

Conflict of interests. The authors declare no conflict of interest.

Сведения об авторах

Бабенко Анатолий Иванович - доктор медицинских наук, профессор, заведующий лабораторией медико-социальных проблем и стратегического планирования в здравоохранении, Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Научно-исследовательский институт комплексных проблем гигиены и профессиональных заболеваний», 654041, г.Новокузнецк, ул.Кутузова, 23, e-mail: bai@centercem.ru, ORCID: 0000-0001-6652-7903 SPIN-код: 4988-2400

Кострубин Сергей Анатольевич - главный врач БУЗОО «Городская стоматологическая поликлиника № 4 «Люксдент»», 644092, г. Омск,

Information about authors

Babenko Anatoly Ivanovich - the doctor of medical sciences, professor, the head of the laboratory of medico-social problems and strategic planning in health care, Federal public budgetary scientific institution "Research Institute of Complex Problems of Hygiene and Occupational Diseases", 654041, Novokuznetsk, Kutuzov St., 23, e-mail: bai@centercem.ru , ORCID: 0000-0001-6652-7903, SPIN code: 4988-2400

Kostrubin Sergey Anatolyevich - Chief Physician of BUZOO "City Dental Polyclinic № 4" Luxdent", 644092, Omsk,

Статья получена: 23.03.2020 г.

Принята к публикации: 09.06.2020 г.