

ДОСЛІДЖЕННЯ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

© Л.Григор'єва, О.Зарицька., О.Григор'єва, 2017

Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, Україна

Низький рівень стоматологічного здоров'я, насамперед дитячого населення та вагітних жінок, негативно впливає на стан загального здоров'я впродовж всіх періодів життя людини, спричиняючи соціальні та фінансові проблеми та негативно впливаючи на рівень соціально-економічного розвитку країни та на якість життя населення.

За дослідженнями українських (С. В. Безвужко, М. А. Климчук, 2010; В. А. Пантелей, Л. Т. Шевчук, 2010) та зарубіжних (С. Кумар, А. Нігам, 2009; Ф. Мауро, А. Романо, 2010) вчених встановлено, що для України, як для більшості країн Південно-Східної та Східної Європи, характерна висока поширеність стоматологічних захворювань, зокрема хвороби карієсу (індекс поширеності якої – DMFT – використовується ВООЗ для оцінювання стоматологічного здоров'я), що, в свою чергу пов'язують як з поганою соціально-економічною ситуацією, так і з низькою стоматологічною культурою населення. А для півдня України, зокрема, встановлені навіть підвищені (у порівнянні з іншими регіонами нашої країни) показники ураженості зубів і захворюваності порожнини рота і, тому, наш регіон віднесено до регіону з низьким стоматологічним статусом населення.

Тому дослідження питань підвищення якості стоматологічної допомоги, як одного з найбільш масових видів медичної допомоги, є актуальним задля покращення стоматологічного здоров'я та покращення якості життя населення в цілому.

Нами проведено анкетування у 5 стоматологічних установах м. Миколаєва, з охопленням 470 пацієнтів усіх вікових груп, соціального статусу, охоплено відвідувачів як державних, так і приватних стоматологічних клінік.

У результаті досліджень встановлено, що існують різні підходи до визначення показників якості стоматологічної допомоги: Всесвітньої організації охорони здоров'я – 4 категорії цих показників, білоруських вчених – 9 категорій таких показників. Свої дослідження, при консультуванні з експертами-стоматологами, ми побудували за такими категоріями цих показників: показники забезпеченості; показники стоматологічної культури населення; показники задоволеності споживачів стоматологічних послуг. Результати анкетування пацієнтів стоматологічних клінік відносно рівня забезпеченості стоматологічними послугами свідчили про:

- дуже низьку доступність стоматологічних послуг для лікування (всього для 10% респондентів послуги виявилися доступними);
- більше 70% підтримали необхідність профілактичного відвідування стоматологічних клінік при доступності послуг.

Встановлено, що забезпеченість стоматологічними послугами визначається факторами фінансової та інформаційної доступності цих послуг, при цьому ніяк не визначається яким саме сектором (державним чи приватним) здійснюється формування цих послуг. Відносно рівня стоматологічної культури населення результати свідчили про низькі її рівні: і, при відповіді на питання щодо віддзеркалення стану організму через стан порожнини рота: погодилися з цим лише 11%, і при відповідях важливості профілактичного відвідування клінік, і при відповідях на питання загальної санітарної культури. Результати дослідження задоволеності стоматологічними послугами свідчили про чималу задоволеність – майже 85%. Факторами, за якими виявлено незадоволеність: комфортність умов у клініці, санітарно-гігієнічний стан, ставлення середнього медичного персоналу. Для визначення споживчих переваг побудовано впорядковану гістограму значущості факторів впливу на привабливість стоматологічних послуг, гістограму Парето, криву Лоренца. З кривої Лоренца видно, що найбільш пріоритетними (на 63,4%) для споживачів виявилися такі характеристики стоматологічних послуг: гарантія на стоматологічну допомогу (гарантія на пломбу, на лікування, тощо), доступність лікування, наявність інформації про ціни на усі види стоматологічної допомоги, комфортні умови при перебуванні у клініці.

До другої, за пріоритетністю, групи, яка впливає на попит споживачів до 30% відносяться: уважне ставлення медичного персоналу, наявність у клініці інформації про сертифікацію якості стоматологічних послуг, зовнішній вигляд та санітарний стан приміщень клініки – впливає на попит споживачів на 30%.

Результати проведеного дослідження представленого сьогодні ринку стоматологічних послуг у м. Миколаєві свідчили, що вони повністю підтверджують середньостатистичні дані по Україні, і свідчать про значно нижчу забезпеченість населення країни цими лікарями, ніж у країнах Європи.

Таким чином, для регіонів з високим рівнем поширеності карієсу, поганими соціально-економічними передумовами відома модель безперервного підвищення якості в медицині (за Донабедіаном), яка в основі управління якістю передбачає органічний взаємозв'язок структури, процесу і результату, має бути розширена стосовно задіяних процесів, для реалізації яких мають враховуватися отримані нами результати: щодо процесу забезпеченості стоматологічних послуг: відносно підвищення доступності та зацікавленості споживачів; щодо процесу підвищення стоматологічної культури населення (через державні, муніципальні програми); щодо покращення якості стоматологічних послуг (керівництво клінік); щодо процесу підвищення якості профілактичної роботи.