

УДК 614.21:616.31

# Проблемы организации и повышения качества стоматологической помощи

(По материалам социологического опроса врачей-стоматологов)

**Большов И. Н.**

*ГБОУ ВПО «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И. П. Павлова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Рязань, Российская Федерация*

## Резюме

В статье представлена субъективная оценка факторов, влияющих на качество стоматологической помощи. Опрос проводился среди медицинских работников стоматологического профиля учреждений разной формы собственности по специально разработанной анкете, содержащей 52 вопроса, объединенных в 6 блоков. Особый акцент сделан на мнение врачей по вопросам эффективности, доступности, соответствию оказанных стоматологических услуг современным условиям и стандартам. Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что при имеющемся состоянии материально-технической базы и техническом оснащении, квалификации специалистов, соответствующей современным требованиям, а также выполнении требований стандартов возможно оказание качественной и эффективной стоматологической помощи.

**Ключевые слова:** качество, эффективность, доступность, стоматологическая помощь, врачи-стоматологи.

---

### Адрес для переписки:

*Большов Иван Николаевич,  
ГБОУ ВПО «Рязанский государственный медицинский  
университет имени академика И.П. Павлова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации,  
390026, Россия, Рязань, ул. Высоковольтная, 7  
Тел. +7 (920)998-25-55  
E-mail: ivan-bolshov89@yandex.ru*

### Address for correspondence:

*Bolshov Ivan Nikolaevich  
Ryazan state medical university named after academician  
I.P. Pavlov  
390026, Ryazan, the Visokovoltnaya str., 7, Russia  
Phone: +7 (920)998-25-55  
E-mail: ivan-bolshov89@yandex.ru*

---

### Образец цитирования:

*Большов И.Н.  
«Проблемы организации и повышения качества  
стоматологической помощи (По материалам  
социологического опроса врачей-стоматологов)».  
Проблемы стоматологии, 2016, Т. 12, № 1. С. 110-114  
doi: 10.18481/2077-7566-2016-12-1-110-114  
© Большов И.Н., 2016*

### For citation:

*Bolshov I.N.  
«Problems of organizing and improving the quality of  
dental care (Based on the materials of social interview of  
dentists)»  
The actual problems in dentistry,  
2016, Vol. 12, № 1, pp. 110-114  
DOI: 10.18481/2077-7566-2016-12-1-110-114*

# Problems of organizing and improving the quality of dental care

(Based on the materials of social interview of dentists)

**Bolshov I. N.**

*Ryazan state medical university named after academician I.P. Pavlov, Ryazan, Russian Federation*

## The summary

The article presents a subjective assessment of factors affecting the quality of dental care. The survey was conducted among the medical workers of stomatological profile from the different forms of ownership agencies with specially developed questionnaire containing 52 questions, combined in 6 units. Particular emphasis is placed on the medical opinion on the effectiveness, accessibility, compliance of provided dental services to modern conditions and standards. The results lead to the conclusion that with the available state of the material and technical base and technical equipment, by the means of qualified specialists corresponding to modern requirements, as well as meeting the requirements of the standards, it is possible to provide qualified and efficient dental care.

**Keywords:** *quality, efficiency, availability, dental care, dentists.*

Говоря о качестве стоматологической помощи, в том числе и сельскому населению, следует иметь в виду не только уровень потребности населения в доступной, бесплатной, квалифицированной помощи, но и реальные возможности учреждений, обусловленные определенным состоянием материально-технической базы, технологическим уровнем оказания помощи, кадровым потенциалом, степенью подготовки специалистов [3, 4, 5].

Ведущая цель контроля качества стоматологической помощи — это исследование проблем и поиск путей их устранения, а основными принципами построения системы внутреннего контроля качества оказываемой стоматологической помощи должны быть ответственность и руководителя медицинской организации, и врачей-стоматологов, поскольку медицинские работники являются неотъемлемым звеном в процессе оказания медицинской помощи [1, 5, 6].

Информация, полученная в ходе социологических опросов врачей и средних медицинских работников, позволяет выявить факторы, определяющие эффективность, доступность, качество медицинской помощи, соответствие оказанных медицинских услуг современным условиям и стандартам.

## Цель исследования

Изучение мнения медицинских работников стоматологического профиля по вопросам эффективности, доступности, соответствию оказанных стоматологических услуг современным условиям и стандартам.

## Задачи исследования

На основании субъективной оценки врачей и средних медицинских работников, выявить факторы, влияющие на качество стоматологической помощи.

## Материалы и методы исследования.

Для изучения мнений медицинских работников стоматологических учреждений по указанным выше проблемам была разработана специальная анкета, содержащая следующие блоки: 1 — социально-гигиеническая характеристика респондентов; 2 — оценка материально-технической базы медицинской организации; 3 — оценка удовлетворенности медицинских работников условиями труда; 4 — оценка качества медицинской помощи; 5 — соответствие медицинской помощи современным условиям и стандартам; 6 — пред-

ложения по улучшению качества и эффективности медицинской помощи.

Анкетирование проводилось в 2013–2015 гг. В социологическом опросе проведенным выборочным методом, приняли участие 180 медицинских работников стоматологических учреждений, из которых 66,67% работают в государственных ЛПУ, а 33,33% — в частных стоматологических кабинетах. В каждой группе опрошенных количество средних медицинских работников составляло 25% от числа анкетированных.

## Результаты и их обсуждение

Среди респондентов 65% составили женщины, 35% — мужчины. Изучение возрастной структуры медицинских кадров представляет определенный интерес с точки зрения оценки производственного потенциала стоматологической службы. По нашим данным, большинство медицинских работников (76,7%) имеют активный трудоспособный возраст. 23,3% составили лица пенсионного возраста, из них 33,3% — продолжают трудиться в течение 10 лет после достижения пенсионного возраста. Следует отметить, что в частных организациях сотрудники пенсионного возраста составили 3,3% от общего количества опрошенных.

Большая часть респондентов была представлена врачами-стоматологами (54,6%). Зубные врачи составили 16,8%, зубные техники — 18,6%, руководители организаций и их заместители — 10%.

Распределение врачей по специальностям (по наличию сертификата врача-специалиста по основной специальности) показало, что лидирующее место в структуре как по числу штатных и занятых должностей, так и по числу физических лиц занимают стоматологи-терапевты (42,6%), за ними следуют врачи-стома-

тологи общей практики (35,7%), стоматологический хирург — 18,5% и ортопеды — 3,2%.

Обращает на себя внимание то обстоятельство, что более половины опрошенных врачей-стоматологов (54,9%) имели два сертификата: врача-стоматолога общей практики и иной стоматологической специальности. Из них 83,1% постоянно работают в частных кабинетах.

Предполагается, что система аттестации стимулирует рост квалификации специалистов, повышает персональную ответственность при выполнении своих функциональных обязанностей [2, 5]. Анализ показателей квалификации врачей-стоматологов, работающих в учреждениях области, по результатам аттестации позволяет сделать заключение о высоком уровне квалификации специалистов, как в частных, так и в государственных ЛПУ. Высшую квалификационную категорию имеют 28,2% опрошенных, первую — 33,8%, вторую — 28,3%. Не имеют квалификационной категории 9,7% (в основном лица 65 лет и старше). Причем 88,3% повышают квалификацию раз в пять лет, 10,6% — чаще одного раза в пять лет (из них более двух третей — сотрудники частных стоматологических кабинетов), 96,45 опрошенных хотели бы проходить курсы повышения квалификации без отрыва от основной работы.

Вопросы укрепления материально-технической базы лечебно-профилактических учреждений Рязанской области в части замены физически изношенного и морально устаревшего медицинского оборудования, а также модернизация существующей медицинской техники продолжают являться актуальными задачами регионального здравоохранения. Состояние материально-технической базы является одним из компонентов структурного качества, и для характеристики материально-технической базы ЛПУ респондентам предлагалось оценить состояние кабинетов поликлиники, наличие и обновление

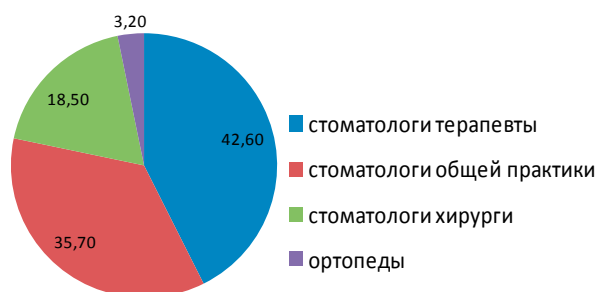


Рис. 1. Распределение врачей по специальностям (%)

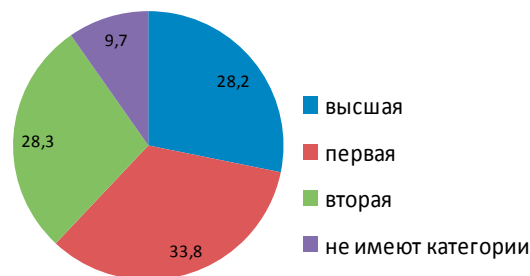


Рис. 2. Распределение опрошенных по наличию квалификационной категории (%)

медицинского инструментария и оборудования, обеспеченность расходным материалом и медикаментами. При анализе оценки респондентами государственных и частных медицинских учреждений состояния кабинетов не выявлено существенных различий: соответственно, 68,2% и 75,6% респондентов оценили его как удовлетворительное, а 4,4% и 19,2% — как хорошее.

Оснащенность современным стоматологическим оборудованием считают хорошей 54,3% врачей государственных и 96,4% частных стоматологических кабинетов. В то же время больше трети опрошенных (39,2%) из государственных ЛПУ считают медицинское оборудование устаревшим. А в частных стоматологических кабинетах 3,6% сотрудников, принявших участие в анкетировании, готовы работать на более современном оборудовании.

При оценке качества стоматологических услуг очень важна также и проблема состояния обеспеченности приема современными расходным материалом и медикаментами. В частных стоматологических кабинетах 98,9% опрошенных не отмечают недостатка в расходных материалах и медикаментах. В государственных ЛПУ более двух третей (72,8%) отмечают дефицит в современном расходном материале и медикаментах, при этом каждый четвертый (26,4%) наличие медикаментов и расходного материала оценил как удовлетворительное.

В ходе проводимого исследования респондентам предлагалось оценить как само качество медицинских услуг, так и уровень организации лечебно-диагностического процесса. Обращает внимание, что 98,3% респондентов — сотрудников частных стоматологических кабинетов — оценили уровень организации лечебно-диагностического процесса как высокий. В то время, когда среди сотрудников государственных ЛПУ данный процент составил чуть меньше трети (32,9%,  $p < 0,05$ ), 57,2% респондентов государственных ЛПУ отметили средний уровень организации лечебно-диагностического процесса, а 6,3% сочли его плохим.

Хорошую оценку качества стоматологической помощи у себя в организации дали 58% сотрудников государственных ЛПУ и 80,6% частных стоматологических кабинетов ( $p < 0,05$ ). Удовлетворительную оценку качеству стоматологической помощи дали, соответственно, 36,7% и 19,1% ( $p < 0,05$ ); плохую — 5,3% и 0,3% соответственно ( $p < 0,05$ ).

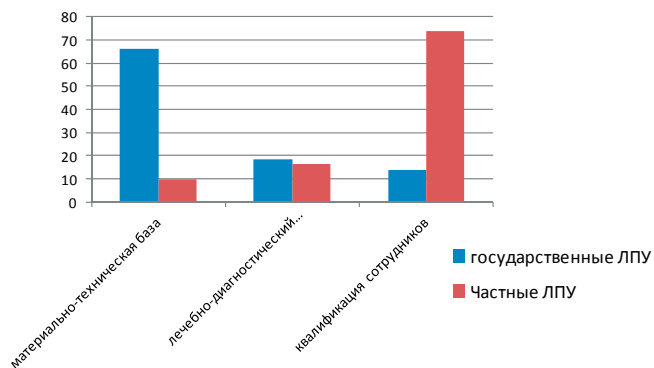


Рис. 3. Факторы, влияющие на качество медицинской помощи (%)

На вопрос об основных факторах, влияющих на качество медицинской помощи, респонденты государственных ЛПУ, в первую очередь, указали на улучшение материально-технической базы (66,3%), каждый пятый (18,5%) на второе место поставил улучшение организации лечебно-диагностического процесса, а 13,8% респондентов посчитали, что на качество медицинской помощи влияет повышение квалификации сотрудников. В частных стоматологических кабинетах ответы распределились следующим образом: на первом месте — повышение квалификации медицинских работников (73,8%), на втором месте — улучшение организации лечебно-диагностического процесса (16,4%), на третьем — улучшение материально-технической базы (9,8%)

Особое внимание заслуживают ответы на вопрос о стандартах качества стоматологической медицинской помощи. Более двух третей (70,1%) опрошенных, как в государственных, так и в частных стоматологических кабинетах, не знакомы со стандартами качества, 19,4% — «знают стандарты, но не применяют их в ежедневной работе», 6,9% применяют стандарты на практике, 3,6% затруднились ответить на данный вопрос. При этом все опрошенные отмечают необходимость постоянной проработки данных стандартов на врачебных конференциях в ЛПУ.

## Выводы

Реальные возможности учреждений, включенных в исследование, позволяют оказывать стоматологические услуги соответствующего качества, поскольку обладают удовлетворительным состоянием материально-технической

базы, хотя материально-техническая база ЛПУ и оснащенность современным медицинским оборудованием и расходными материалами государственной системы здравоохранения ниже, чем в частных кабинетах. Степень подготовки специалистов характеризуется высоким уровнем квалификации врачей в государст-

венных и частных стоматологических медицинских организациях, тем не менее, с целью повышения эффективности и качества медицинской помощи необходимо постоянно повышать образовательные и профессиональные навыки медицинских работников.

## Литература

1. Александров М. А. Основные принципы формирования систем менеджмента качества/М. А. Александров // *Вопр. экономики и управления для руководителей здравоохранения*. — 2009. — № 11. — С. 8–14.
2. Медведева О. В. Проблемы обеспеченности кадрами и здоровье медработников со средним профессиональным образованием/О. В. Медведева, Н. И. Литвинова, Н. В. Комаров // *Рос. медико-биол. вестн. им. акад. И. П. Павлова*. — 2012. — № 1. — С. 152–155.
3. Михайлова Ю. В. Реализация пилотного проекта, направленного на улучшение качества медицинских услуг в здравоохранении/Ю. В. Михайлова, И. М. Сон, Н. В. Данилова // *Менеджер здравоохранения*. — 2009. — № 2. — С. 6–10.
4. Солохина Л. В. Управление персоналом как фактор устойчивости функционирования учреждений здравоохранения в условиях рынка медицинских услуг/Л. В. Солохина, К. Р. Аветян, В. М. Салашник// *Вестник общественного здоровья и здравоохранения Дальнего Востока России*. — 2010. — № 1. — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://www.fesmu.ru/voz/20101/2010113.aspx...>
5. Трифонова Н. Ю. Анализ обеспеченности врачами-стоматологами в современной России/Н. Ю. Трифонова [и др.]//*Саратовский научно-медицинский журнал*. — 2014. — № 4. — Т. 10. — С. 729–732.
6. Чхеидзе Е. Н. Проблемы обеспечения доступности и качества стоматологической помощи терапевтического профиля в условиях городской стоматологической поликлиники/Е. Н. Чхеидзе, Е. А. Гизоева// *Врач-аспирант*, 2014. — № 2 (63). — С. 54–58.

## References

1. Aleksandrov M.A. Main principles of formation of systems of quality management/M.A. Aleksandrov // *Vopr. jekonomiki i upravlenija dlja rukovoditelej zdravooxranenija* — 2009. — № 11. — С. 8–14. (in Russian)
2. Medvedeva O.V. Problems and health security personnel medical workers with average vocational education/O. V. Medvedeva, N. I. Litvinova, N. V. Komarov // *Ros. mediko-biol. vestn. im. akad. I. P. Pavlova*. — 2012. — № 1. — С. 152–155. (in Russian)
3. Mihajlova Ju. V. Implementation of a pilot project aimed at improving the quality of medical services in healthcare/Ju. V. Mihajlova, I. M. Son, N. V. Danilova // *Menedzher zdravooxranenija*. — 2009. — № 2. — С. 6–10 (in Russian)
4. Solohina L. V. Personnel management as a stabilizing factor in day-to-day running of health services in free-market conditions/L. V. Solohina, K. R. Avetjan, V. M. Salashnik//*Vestnik obshhestvennogo zdorov»ja i zdravooxranenija Dal»nego Vostoka Rossii*. — 2010. — № 1. — Available at: <http://www.fesmu.ru/voz/20101/2010113.aspx...>
5. Trifonova N. Ju. The analysis of security with dentists in contemporary Russia/N. Ju. Trifonova [i dr.]// *Saratovskij nauchno-medicinskij zhurnal*. — 2014. — № 4. — Т. 10. — С. 729–732. (in Russian)
6. Chheidze E. N. Ensuring the availability and quality dental help therapeutic profile in terms of city dental clinic/E. N. Chheidze, E. A. Gizoeva// *Vrach-aspirant*. — 2014. — № 2 (63). — С. 54–58. (in Russian)

---

### Авторы:

**Большов И.Н.**, очный аспирант кафедры общественного здоровья и здравоохранения, организации сестринского дела с курсом социальной гигиены и организации здравоохранения ФДПО ГБОУ ВПО «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (Рязань), [ivan-bolshov89@yandex.ru](mailto:ivan-bolshov89@yandex.ru)

---

### Autors:

**Bolshov I.N.**, postgraduate of the department of public health and health services, nursing organization with social hygiene and public health organization of the Ryazan state medical university named after academician I.P. Pavlov, Ryazan, Russian Federation, [ivan-bolshov89@yandex.ru](mailto:ivan-bolshov89@yandex.ru)

---

Поступила 12.02.16

Отправлена на доработку 14.02.16

Принята к печати 01.03.16

---

Received 12.02.16

Accepted 01.03.16