

DOI: 10.18481/2077-7566-2026-22-1-284-291

УДК 616.31-08:612.062

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ РИСКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Хадыева М. Н.^{1,3}, Якимова Ю. Ю.², Галиуллин А. Н.^{1,2}, Игнатьева Л. А.¹, Магомедов М. А.¹

¹ Казанский государственный медицинский университет, г. Казань, Россия

² Институт фундаментальной медицины и биологии, Казанский (Приволжский)
Федеральный университет, г. Казань, Россия

³ ООО «УниДент», г. Казань, Россия

Аннотация

В работе освещено влияние медико-биологических факторов на удовлетворенность качеством медицинской стоматологической помощи населению. В оценке качества оказанной медицинской помощи выступает множество факторов, одними из которых являются: пол, возраст, частота посещений врача-стоматолога, причины посещений врача-стоматолога, диагноз, доступность записи на прием.

Предмет исследования. Предметом исследования явилось мнение пациентов об удовлетворенности качеством стоматологической помощи.

Материалы и методы. С этой целью был проведен опрос и обработка полученных данных среди пациентов на амбулаторном приеме на базе медико-санитарной части Казанского Федерального университета. В рамках исследования были опрошены 1386 человек в возрасте от 15 до 80 и более лет.

Цель исследования. Изучение удовлетворенности населения медицинскими стоматологическими услугами в зависимости от влияния медико-биологических факторов.

Результаты. Согласно проведенным исследованиям, удовлетворенность пациентов стоматологической помощью напрямую зависит от ряда факторов, включая санитарно-гигиеническую обстановку, эпидемиологическую безопасность, качество сервиса и наличие информационных материалов, помогающих ориентироваться в клинике. Важно отметить, что с возрастом удовлетворенность стоматологической помощью снижается: люди моложе 50 лет демонстрируют более высокий уровень удовлетворенности, чем пожилые пациенты. Также важным фактором в удовлетворенности пациентов является тяжесть заболевания. Процент неудовлетворенных пациентов напрямую коррелирует с наличием осложненных форм стоматологических заболеваний.

Заключение. В исследовании определены закономерности, касающиеся того, как разные медико-биологические факторы, такие как возраст и состояние здоровья, влияют на восприятие качества стоматологической помощи. Медико-биологические факторы риска оказывают непосредственное влияние на удовлетворенность пациентов качеством стоматологического лечения. Сравнив результаты среди разных групп, удалось выявить, что более пожилые пациенты имеют более высокий уровень ожиданий в отношении результата лечения, в то время как молодые пациенты более восприимчивы к эмоциональной составляющей визита к стоматологу.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, влияние стоматологической помощи, дефекты в оказании стоматологической помощи, стоматологические услуги, стоматологическая клиника

Авторы заявили об отсутствии конфликта интересов

Афгат Набиуллович ГАЛИУЛЛИН ORCID ID 0000-0002-1294-405

д.м.н., профессор кафедры профилактической медицины, Институт фундаментальной медицины и биологии, Казанский (Приволжский) Федеральный университет, г. Казань, Россия
kybm@mail.ru

Мадина Наилевна ХАДЫЕВА ORCID ID 0009-0002-0643-0418

к.м.н., ассистент кафедры терапевтической стоматологии, Казанский государственный медицинский университет; главный врач и директор сети стоматологических клиник «УниДент», г. Казань, Россия
madina-565@mail.ru

Юлия Юрьевна ЯКИМОВА ORCID ID 0009-0003-5231-7755

к.м.н., доцент кафедры стоматологии и имплантологии, Институт фундаментальной медицины и биологии, Казанский (Приволжский) Федеральный университет, г. Казань, Россия
optima00@list.ru

Лилия Александровна ИГНАТЬЕВА ORCID ID 0000-0003-3159-6639

к.м.н., ассистент кафедры стоматологии детского возраста, Казанский государственный медицинский университет, г. Казань, Россия
ign-lilya@yandex.ru

Магомед Арифович МАГОМЕДОВ ORCID ID 0009-0009-9822-3774

студент 5 курса (4507) стоматологического факультета Казанский государственный медицинский университет, г. Казань, Россия
Vscvv66@gmail.com

Адрес для переписки: Мадина Наилевна ХАДЫЕВА

420012, г. Казань, ул. Бутлерова, 49 (каф. терапевтической стоматологии КГМУ)
+7 (937) 5202249
madina-565@mail.ru

Образец цитирования:

Хадыева М. Н., Якимова Ю. Ю., Галиуллин А. Н., Игнатьева Л. А., Магомедов М. А.

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ РИСКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ. Проблемы стоматологии. 2026; 1: 284-291.

© Хадыева М. Н. и др., 2026

DOI: 10.18481/2077-7566-2026-22-1-284-291

Поступила 24.12.2025. Принята к печати 30.01.2026

DOI: 10.18481/2077-7566-2026-22-1-284-291

ASSESSMENT OF THE IMPACT OF MEDICAL AND BIOLOGICAL FACTORS RISK ON SATISFACTION WITH THE QUALITY OF DENTAL CARE

Khadyeva M.N.^{1,3}, Yakimova Yu.Yu.², Galiullin A.N.^{1,2}, Ignatyeva L.A.¹, Magomedov M.A.¹

1 *Kazan State Medical University, Kazan, Russia*

2 *Institute of Fundamental Medicine and Biology, Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, Russia*

3 *UniDent LLC, Kazan, Russia*

Abstract

This work highlights the influence of biomedical factors on satisfaction with the quality of medical dental care to the population. In assessing the quality of medical care provided, there are many factors, some of which are: gender, age, frequency of visits to the dentist, reasons for visits to the dentist, diagnosis, availability of an appointment.

Research subject. The subject of the study was the opinion of patients about satisfaction with the quality of dental care.

Materials and methods. For this purpose, a survey was conducted and processing of the data obtained among patients at an outpatient appointment on the basis of the medical and sanitary unit of Kazan Federal University. As part of the study, 1,386 people aged 15 to 80 or older were interviewed.

Purpose of the study. Study of population satisfaction with medical dental services depending on the influence of biomedical factors.

Results. According to studies, patient satisfaction with dental care directly depends on a number of factors, including the sanitary and hygienic situation, epidemiological safety, the quality of service and the availability of information materials to help navigate the clinic. Importantly, satisfaction with dental care declines with age, with people younger than 50 showing higher levels of satisfaction than older patients. Another important factor in patient satisfaction is the severity of the disease. The percentage of dissatisfied patients directly correlates with the presence of complicated forms of dental diseases.

Conclusion. The study identified patterns regarding how different biomedical factors, such as age and health status, affect perceptions of the quality of dental care. Biomedical risk factors have a direct impact on patient satisfaction with the quality of dental treatment. Comparing the results among different groups, it was possible to identify that older patients have a higher level of expectations regarding the outcome of treatment, while younger patients are more susceptible to the emotional component of a visit to the dentist.

Keywords: *quality of medical care, impact of dental care, defects in the provision of dental care, dental services, dental clinic*

The authors declare no conflict of interest

Afgat N. GALIULLIN ORCID ID 0000-0002-1294-405

PhD, MD, DSc, Professor, Department of Preventive Medicine, Institute of Fundamental Medicine and Biology, Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, Russia
kybm@mail.ru

Madina N. KHADYEVA ORCID ID 0009-0002-0643-0418

PhD, Assistant Professor, Department of Therapeutic Dentistry, Kazan State Medical University; Chief Physician and Director of the UniDent Dental Clinic Network, Kazan, Russia
madina-565@mail.ru

Yulia Yu. YAKIMOVA ORCID ID 0009-0003-5231-7755

PhD, Associate Professor, Department of Dentistry and Implantology, Institute of Fundamental Medicine and Biology, Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, Russia
optima00@list.ru

Liliya A. IGNATYEVA ORCID ID 0000-0003-3159-6639

PhD, Assistant Professor, Department of Pediatric Dentistry, Kazan State Medical University, Kazan, Russia
ign-lilya@yandex.ru

Magomed A. MAGOMEDOV ORCID ID 0009-0009-9822-3774

5th-year student (4507), Faculty of Dentistry, Kazan State Medical University, Kazan, Russia
Vccv66@gmail.com

Correspondence address: Madina N. KHADYEVA

420012, Kazan, Butlerova St., 49 (Department of Therapeutic Dentistry, Kazan State Medical University)

+7 (937) 520-22-49

madina-565@mail.ru

For citation:

Khadyeva M.N., Yakimova Yu.Yu., Galiullin A.N., Ignatyeva L.A., Magomedov M.A.

ASSESSMENT OF THE IMPACT OF MEDICAL AND BIOLOGICAL FACTORS RISK ON SATISFACTION WITH THE QUALITY OF DENTAL CARE. Actual problems in dentistry. 2026; 1: 284-291. (In Russ.)

© Khadyeva M.N. et al., 2026

DOI: 10.18481/2077-7566-2026-22-1-284-291

Received 24.12.2025. Accepted 30.01.2026

Введение

В последние десятилетия стоматология, как важная область медицины, претерпела значительные изменения, как в плане технологий, так и в подходах к лечению [1]. Однако, несмотря на достижения в области стоматологической помощи, проблема удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых услуг остается актуальной. Важным аспектом, который требует глубокого анализа, является влияние медико-биологических факторов на восприятие пациентами стоматологической помощи [3]. В данной работе мы сосредоточились на исследовании этих факторов и их значении для формирования общего уровня удовлетворенности пациентов.

Стоматологическая помощь охватывает широкий спектр услуг, начиная от профилактических мероприятий и заканчивая сложными хирургическими вмешательствами. Важность качественного стоматологического обслуживания трудно переоценить, так как оно напрямую связано с общим состоянием здоровья населения [5]. Неверное восприятие качества стоматологических услуг может привести к снижению доверия пациентов к медицинским учреждениям, что, в свою очередь, может негативно сказаться на здоровье населения в целом [4]. Поэтому исследование факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов, является не только актуальным, но и необходимым для улучшения качества стоматологической помощи [7].

В рамках нашего исследования было проведено опрос среди пациентов, получавших стоматологическую помощь. Опрос охватывал различные возрастные группы и социальные статусы, что позволило получить более полное представление о восприятии качества стоматологических услуг. Медико-биологические факторы риска — это совокупность факторов, характеризующих состояние здоровья, наследственной отягощенности, физиологических параметров, а также механизмов взаимодействия с внешними факторами, влияющих на развитие заболеваний. В нашем исследовании подробно изучено влияние модернизируемых и немодернизируемых медико-биологических факторов риска: общее состояние здоровья, возраст и пол пациентов, наличие у них хронических заболеваний, доступность стоматологической помощи, квалификация стоматологов, а также качество используемых материалов. Эти факторы могут существенно влиять на общее восприятие качества услуг и, следовательно, на уровень удовлетворенности пациентов [8].

Актуальность нашего исследования также подчеркивается необходимостью анализа данных, полученных в ходе опроса, с целью выявления значимых факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов. В исследовании были использованы статистические методы для обработки собранных данных, что позволило получить объективные результаты и сделать обоснованные выводы [10]. Сравнение полученных данных с результатами ранее проведенных исследований в области стоматологии поможет выявить актуальные проблемы и направления для улучшения стоматологической помощи [9]. Важная часть нашей работы — обсуждение резуль-

татов, полученных в ходе исследования. Мы не только проанализировали данные, но и предложили рекомендации для практики, которые могут быть полезны как для стоматологов, так и для руководителей медицинских учреждений. Эти рекомендации будут направлены на улучшение качества стоматологических услуг и повышение уровня удовлетворенности пациентов. Кроме того, в нашей работе мы рассмотрели перспективы дальнейших исследований в данной области. Стоматология, как и любая другая медицинская дисциплина, требует постоянного обновления знаний и внедрения новых подходов. Мы надеемся, что результаты нашего исследования станут основой для дальнейших научных изысканий и помогут в разработке новых методов повышения качества стоматологической помощи.

Таким образом, данное исследование направлено на глубокое понимание влияния медико-биологических факторов на удовлетворенность качеством стоматологической помощи. Мы уверены, что результаты нашего исследования будут способствовать улучшению стоматологической практики и повышению доверия пациентов к стоматологическим услугам, что, в конечном итоге, положительно скажется на здоровье населения.

Цель — изучение удовлетворенности населения медицинскими стоматологическими услугами в зависимости от влияния медико-биологических факторов.

Задачи:

1. Изучить удовлетворенность населения качеством стоматологической медицинской помощи в современных условиях.
2. Изучить влияние различных медико-биологических факторов на удовлетворенность населения качеством медицинской стоматологической помощи.
3. Сформулировать рекомендации по повышению удовлетворенности населения качеством медицинской стоматологической помощи населению с учетом влияния социально-гигиенических условий жизни.

Материалы и методы

В процессе проведения исследования были использованы различные методы, обеспечивающие надежность и достоверность получаемых данных. Одним из ключевых этапов явилась разработка опросника, позволяющего оценить уровень удовлетворенности пациентов качеством стоматологической помощи в контексте медико-биологических факторов. Структура опросника включала вопросы, ориентированные на оценку таких аспектов, как удовлетворенность лечением, коммуникация с врачом, восприятие медицинских услуг и эмоциональный комфорт во время лечения.

В соответствии с приказом МЗ РФ от 28.11.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями была составлена «Карта изучения удовлетворенности населения качеством оказания стоматологической помощи», которая состояла из 42 вопросов и 185 их градаций (пол, возраст, частота посещений врача-стоматолога, причины посещений врача-стоматолога, диагноз, доступность записи на прием и др.).

Социологический опрос мнения населения о влиянии медико-биологических условий жизни на удовлетворенность стоматологической помощью проводился на базе медико-санитарной части КФУ. С помощью этой анкеты были опрошены 1386 человек в возрасте от 15 до 80 и более лет, обратившиеся в поликлинику за медицинской помощью. Полученные данные подвергались статистической обработке. Было изучено наличие связи между социально-гигиеническими условиями жизни и удовлетворенностью населения качеством стоматологической помощи.

Обработка и анализ собранных данных осуществлялись согласно принципам научной этики и с соблюдением конфиденциальности. Все участники были проинформированы о целях исследования и согласились на добровольное участие. В результате проделанной работы была создана четкая картина влияния медико-биологических факторов на удовлетворенность стоматологической помощью, что может служить основой для дальнейших исследований и практических рекомендаций в этой области.

Результаты и их обсуждение. Из 1386 обследованных в возрасте от 15 до 19 лет составили 63 человека, 20–29 лет 384 человека, 30–39 лет — 326, 40–49 лет —

283, 50–59 лет — 156, 60–69 лет — 111, 70–79 лет — 54, 80 и более лет 9 человек. Мужчины составили 39 %, женщины 61 %.

Проведенное исследование удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от пола и возраста показало, что в возрасте от 15 до 19 лет не были удовлетворены 8,3 % мужчин и 2,6 % женщин, в возрасте 20–29 лет оказались неудовлетворенными 21,9 % мужчин и 45,9 % женщин, 30–39 лет — 26,7 % мужчин и 48,9 % женщин. Наиболее высокий уровень неудовлетворенности стоматологической помощью были выявлены у женщин в возрасте 40–49 лет — 77,0 %, 50–59 лет — 51,0 % и в возрасте 80 и более лет у женщин этот показатель составил 50 % (рис. 1).

Анализ возрастной структуры респондентов показал, что более старшие участники исследования чаще сообщали о неудовлетворенности, хотя основными медико-биологическими факторами, влияющими на их мнение, были не только качество услуг, но и общее состояние здоровья. У пожилых пациентов наблюдалась значительная зависимость между их физическим состоянием и уровнем удовлетворенности, что указывает на необходимость более индивидуализированного подхода к лечению данной группы (рис. 2).

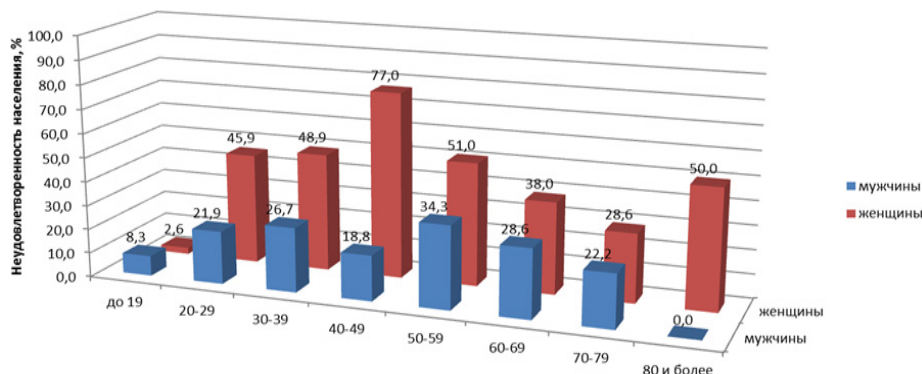


Рис. 1. Показатели неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от пола и возраста
Fig. 1. Indicators of population dissatisfaction with the quality of dental care depending on gender and age

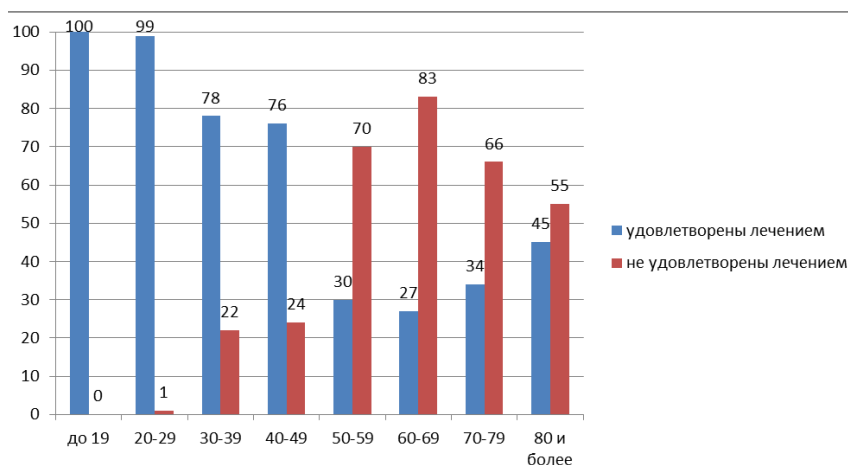


Рис. 2. Процентные показатели удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от возраста
Fig. 2. Percentage indicators of population satisfaction with the quality of dental care depending on age

Из рис. 3 видно, что самый большой процент неудовлетворенных лиц находится в возрасте 60–69 лет с диагнозом периодонтит. Но средний процент неудовлетворенных по всем возрастным группам при диа-

гнозе периодонтит составляет около 35 %, похожий результат при диагнозе пульпит — 34 %, а при диагнозе кариес процент неудовлетворенных лиц составил лишь 32 %.

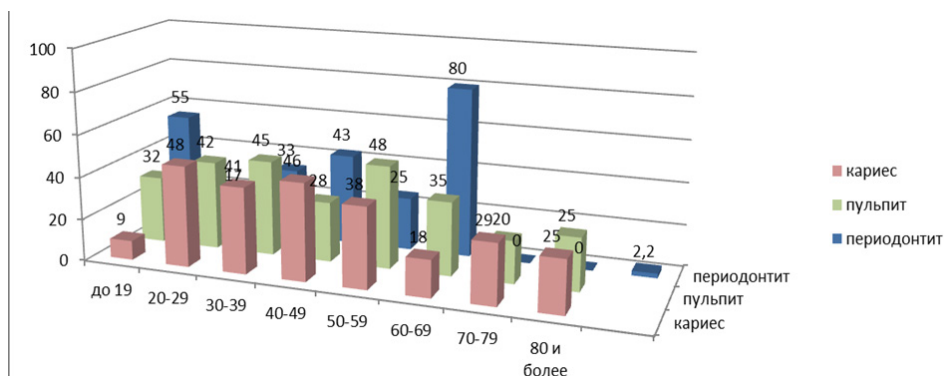


Рис. 3. Показатели неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от поставленного диагноза
Fig. 3. Indicators of population dissatisfaction with the quality of dental care depending on the diagnosis

Из таблицы 1 видно, что наибольший процент неудовлетворенных стоматологической помощью, выявлено у тех, кто обращался по поводу удаления зубов в возрасте 60–69 лет (45 %). В группе пациентов, которые обратились по поводу профилактического осмотра, наиболее высокий процент неудовлетворенных стоматологической помощью обнаружен в возрасте 30–39 лет (25 %), в группе с острой болью наибольший процент

неудовлетворенных оказался в возрасте 60–69 лет (28 %). Пациенты, которые пришли на прием по поводу протезирования, имеют наибольший процент в возрасте 30–39 лет (25 %). В группе пациентов, которые обратились по поводу нарушения эстетики, нет неудовлетворенных в возрасте от 40–69 лет. Наибольший процент у лиц, которые обратились по поводу имплантации, был обнаружен в возрасте 60–69 лет (17 %) (табл. 1).

Таблица 1

Показатели удовлетворенности населения в зависимости от причины посещения врача-стоматолога
Table 1. Population satisfaction indicators depending on the reason for visiting a dentist

возраст	общее количество обследованных	профилактический осмотр	%	лица				острая боль	%	лица				удаление	%	лица			
				удовлетворенные		удовлетворенные				удовлетворенные		удовлетворенные				удовлетворенные		удовлетворенные	
				число	%	число	%			число	%	число	%			число	%	число	%
до 19	63	60	95	56	93	4	7	15	24	14	93	1	7	11	17	9	82	2	18
20-29	384	315	82	255	81	60	19	69	18	56	81	13	19	178	46	156	88	22	12
30-39	326	285	87	214	75	71	25	87	27	76	87	11	13	155	48	111	72	44	28
40-49	283	224	79	192	86	32	14	96	34	88	92	8	8	139	49	98	71	41	29
50-59	156	94	60	76	81	18	19	83	53	66	80	17	20	78	50	56	72	22	28
60-69	111	74	67	56	76	18	24	78	70	56	72	22	28	64	58	35	55	29	45
70-79	54	41	76	37	90	4	10	19	35	16	84	3	16	45	83	29	64	16	36
80 и более	9	7	78	6	86	1	14	6	67	4	67	2	33	9	100	7	78	2	22
итого	1386	1100		892		208		453		376		77		679		501		178	

протезирование	%	лица				имплантация	%	лица				нарушение эстетики	%	лица					
		удовлетворенные		удовлетворенные				удовлетворенные		удовлетворенные				удовлетворенные		удовлетворенные			
		число	%	число	%			число	%	число	%			число	%	число	%		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	3	75	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	6	17	94	1	6	0	0	0	0	0	0	2	1	2	100	0	0	0	0
54	35	45	83	9	17	3	2	3	100	0	0	1	1	1	100	0	0	0	0
67	60	57	85	10	15	6	5	5	83	1	17	4	4	4	100	0	0	0	0
47	87	39	83	8	17	6	11	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	100	7	78	2	22	4	44	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
199		168		31		19		18		1		7		7		0			

Из таблицы 2 видно, что общий процент неудовлетворенных качеством стоматологической помощи больше

у лиц, которые не посещают врача стоматолога и составляет 36,4 % от общего количества обследуемых, которые

не посещают врача-стоматолога. На 2 месте лица, которые посещают врача-стоматолога 2 раза в год — 34,5 %, на 3 — лица, посещающие врача-стоматолога 1 раз в год 30,9 %, последнее место занимают лица, посещающие врача стоматолога 1 раз в 2 года — 21,5 %.

Из таблицы 3 видно, что общий процент неудовлетворенных выше у лиц, которые не посещают профилактические осмотры и составляет 78,0 %, тогда как процент неудовлетворенных у лиц, посещавших профилактические осмотры, достигает лишь 18,4 %. Обратная ситуация складывается с удовлетворенностью. У лиц,

которые посещают профилактические осмотры, процент удовлетворенных достигает 81,4 %, а у лиц, не посещающих лишь — 22 %.

Исследование удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от возможности записи на прием к стоматологу показало, что наибольший процент неудовлетворенных выявлен у тех, для кого запись на прием невозможна, 70 и более лет (100 %), второе место в возрасте 40–49 лет (80 %), третье место заняли лица из этой же группы, в возрасте 30–39 лет (60 %) (рис. 4).

Таблица 2

Показатели удовлетворенности населения в зависимости от частоты посещения врача-стоматолога

Table 2. Population satisfaction indicators depending on the frequency of visits to the dentist

Возраст обследованных	общее число обследованных	0 раз в год	Показатели удовлетворенности населения в зависимости от частоты посещения врача стоматолога																						
			в том числе				1 раз в год	в том числе				2 раза в год	в том числе												
			не удовлетворены	%	удовлетворены	%		не удовлетворены	%	удовлетворены	%		не удовлетворены	%	удовлетворены	%									
до 19	63	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	44	69,8	1	2,3	43,0	97,7	10	15,9	1	10,0	9,0	90,0	9	14,3	1	11,1	8,0	88,9
20-29	384	2	0,5	0	0,0	2,0	100,0	262	68,2	98	37,4	164,0	62,6	65	16,9	8	12,3	57,0	87,7	55	14,3	0	0,0	55,0	100,0
30-39	326	4	1,2	1	25,0	3,0	75,0	273	83,7	76	27,8	197,0	72,2	32	9,8	19	59,4	13,0	40,6	17	5,2	3	17,6	14,0	82,4
40-49	283	1	0,4	0	0,0	1,0	100,0	197	69,6	71	36,0	126,0	64,0	78	27,6	32	41,0	46,0	59,0	7	2,5	5	71,4	2,0	28,6
50-59	156	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	99	63,5	39	39,4	60,0	60,6	36	23,1	14	38,9	22,0	61,1	21	13,5	11	52,4	10,0	47,6
60-69	111	1	0,9	1	100,0	0,0	0,0	61	55,0	12	19,7	49,0	80,3	23	20,7	10	43,5	13,0	56,5	26	23,4	8	30,8	18,0	69,2
70-79	54	1	1,9	1	100,0	0,0	0,0	32	59,3	3	9,4	29,0	90,6	14	25,9	6	42,9	8,0	57,1	7	13,0	2	28,6	5,0	71,4
80 и более	9	2	22,2	1	50,0	1,0	50,0	2	22,2	0	0,0	2,0	100,0	3	33,3	0	0,0	3,0	100,0	2	22,2	1	50,0	1,0	50,0
Итого	1386	11	0,8	4,0	36,4	7,0	63,6	970	70,0	300,0	30,9	670,0	69,1	261	18,8	90	34,5	171,0	65,5	144	10,4	31	21,5	113,0	78,5

Таблица 3

Показатели удовлетворенности населения в зависимости от посещения пациентом профилактических осмотров

Table 3. Population satisfaction indicators depending on patient attendance at preventive examinations

Возраст обследованных	общее число обследованных	Лица, посещавшие проф. осмотры	% посещавших	Лица, посетившие проф. осмотры						Лица, не посещавшие проф. осмотры							
				в том числе			в том числе			в том числе			в том числе				
				удовлетворены	%	m	не удовлетворены	%	m	удовлетворены	%	m	не удовлетворены	%	m		
до 19	63	60	95,2	59	98,3	1,7	1	1,7	13	3	4,8	1	33,3	47,1	2	66,7	33
20-29	384	315	82,0	259	82,2	2,4	56	17,8	5,1	69	18,0	19	27,5	10,2	50	72,5	6,3
30-39	326	285	87,4	220	77,2	2,8	65	22,8	5,2	41	12,6	7	17,1	14,2	34	82,9	6,5
40-49	283	224	79,2	163	72,8	3,5	61	27,2	5,7	59	20,8	12	20,3	11,6	47	79,7	5,9
50-59	156	94	60,3	86	91,5	3	8	8,5	9,9	62	39,7	6	9,68	12,1	56	90,3	4
60-69	111	74	66,7	68	91,9	3,3	6	8,1	11	37	33,3	12	32,4	13,5	25	67,6	9,4
70-79	54	41	75,9	36	87,8	5,5	5	12,2	15	13	24,1	6	46,2	20,4	7	53,8	19
80 и более	9	7	77,8	7	100	0	0	0,0	0	2	22,2	0	0	0	2	100	0
Итого	1386	1100	79,4	898	81,6	1,3	202	18,4	2,7	286	20,6	63	22	5,22	223	78	2,8

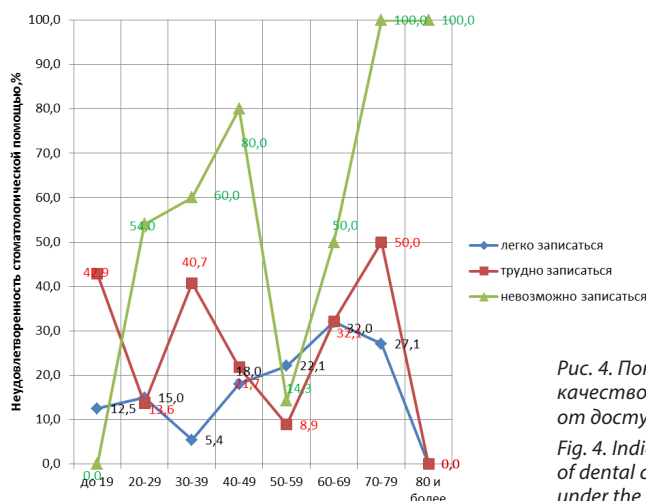


Рис. 4. Показатели неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от доступности записи на прием по ОМС (получение талона)
Fig. 4. Indicators of population dissatisfaction with the quality of dental care depending on the availability of an appointment under the compulsory medical insurance (receiving a coupon)

Выводы

В современных условиях анализ проведенного исследования показывает, что качество стоматологической помощи в значительной степени зависит от таких медико-биологических факторов, как возраст пациентов, наличие сопутствующих заболеваний и индивидуальные особенности организма. При изучении влияния отдельных медико-биологических факторов риска, существенную роль играет возраст пациентов, а также пол респондентов. Полученные результаты демонстрируют больший процент неудовлетворенных среди женского населения, пациентов с общесоматическими проблемами здоровья, а также среди пациентов более старших возрастных групп. Сравнительный анализ ранее проведенных исследований, сосредоточенных на пожилых пациентах, демонстрирует, что наличие хронических заболеваний и возрастные изменения стоматологического аппарата могут значительно снижать уровень удовлетворенности от полученной помощи. В то же время, молодые пациенты демонстрируют более высокие уровни удовлетворенности, что может быть связано с меньшим количеством негативного опыта и ожидаемого качества помощи. Согласие с результатами, полученными на предыдущих этапах, дает возможность более глубоко осмыслить, как индивидуальные трудности, такие как страх или боль, могут влиять на общую оценку стоматологического обслуживания. Сравнительные исследования показывают, что уровень тревожности пациентов может варьироваться в зависимости от опыта обращения за стоматологической помощью, что также следует учитывать при оценке удовлетворенности. То, как пациенты воспринимают

процедуры и насколько эффективно они справляются с болью и страхом, часто влияет на формирование их ожиданий и оценок. Другим значимым аспектом является то, что результаты исследований по удовлетворенности качеством стоматологической помощи становятся более актуальными в свете растущего внимания к правам пациентов. В различных странах адаптируются модели, которые акцентируют внимание на пациент-центрированном подходе, что соответствует выводам множества предыдущих работ о значимости вовлечения пациентов в процесс принятия решений на всех этапах лечения.

Совокупность исследований показывает, что внедрение индивидуальных программ для поддержки пациентов, а также разработка специальных тренингов и пациенто-ориентированных рекомендаций для врачей по эффективной коммуникации и оценке боли могут значительно повысить общий уровень удовлетворенности пациентов. При этом такие меры должны включать в себя анализ реальной практики на основании обратной связи от пациентов, что позволит адекватно реагировать на возникающие проблемы.

Наконец, так как удовлетворенность качеством медицинской помощи является многогранной концепцией, дальнейшие исследования могут быть направлены на более детальное изучение влияния различных медико-биологических факторов на специфические группы пациентов. Это не только поможет укрепить имеющиеся выводы, но и позволит выработать более целенаправленные рекомендации, учитывающие разнообразие потребностей и предпочтений разных категорий людей, обращающихся за стоматологической помощью.

Благодарности.

Работа выполнена за счет гранта, предоставленного Академией наук Республики Татарстан образовательным организациям высшего образования, научным и иным организациям на поддержку планов развития кадрового потенциала в части стимулирования их научных и научно-педагогических работников к защите докторских диссертаций и выполнению научно-исследовательских работ (№ 11/2025-ПД-КазГМУ).

Литература/References

1. Бельченко В. А., Чантырь И. В. Маршрутизация пациентов с челюстно-лицевой патологией в условиях мегаполиса: вызовы и решения. *Здоровье мегаполиса*. 2022;3(3):46–57. [Belchenko V. A., Chantyr I. V. Routing of patients with maxillofacial pathology in a metropolis: challenges and solutions. *City Healthcare*. 2022;3(3):46–57. (In Russ.). <https://doi.org/10.47619/2713-2617.zm.2022.v.3i3;46-57>
2. Бобровская О. Н. Ведение медицинской документации как сущностный признак (критерий) надлежащего качества оказания медицинской помощи (на примере амбулаторно-поликлинического звена). *Медицинское право*. 2017;(2):32–36. [Bobrovskaya O. N. Maintenance of medical records as an essential criterion for proper quality of medical care (by the example of an outpatient clinic). *Medical law*. 2017;(2):32–36. (In Russ.). <https://dentalcommunity.ru/articles/1161>
3. Андреева С. Н., Измайлова З. М. Роль медицинской карты стоматологического больного при экспертизах качества оказываемой медицинской помощи. *Стоматология*. 2021;100(2):12–17. [Andreeva S. N., Izmailova Z. M. The role of dental medical records in the assessment of the quality of medical care. *Stomatology*. 2021;100(2):12–17. (In Russ.). <https://doi.org/10.17116/stomat202110002112>
4. Иорданшвили А. К., Баринов Е. Х., Мальцев А. Е., Фокина Е. В. Качество и эффективность ортопедической и стоматологической помощи (зубного протезирования): медико-социальные и методологические аспекты судебно-медицинской экспертизы. *Вятский медицинский вестник*. 2025;(3):36–40. [Jordanishvili A. K., Barinov E. Kh., Mal'tsev A. E., Fokina E. V. Quality and effectiveness of orthopedic treatment (dental prosthetics): medical, social and methodological aspects of forensic medical examination. *Viat'skiy medicinskiy vestnik*. 2025;(3):36–40. (In Russ.). <https://doi.org/10.24412/2220-7880-2025-3-36-40>
5. Гветадзе Р. Ш., Андреева С. Н., Бутова В. Г., Чергерова Т. И. Разработка экспертной оценки качества стоматологической помощи. *Стоматология*. 2021;100(1):73–78. [Gvetadze R. S., Andreeva S. N., Butova V. G., Chegerova T. I. Development of an expert assessment of the quality of dental care. *Stomatology*. 2021;100(1):73–78. (In Russ.). <https://doi.org/10.17116/stomat20211000173>
6. Шелкова Е. С. Совершенствование профилактических мероприятий при оказании медицинской помощи пациентам в системе здравоохранения. В: Актуальные вопросы профилактической медицины и санитарно-эпидемиологического благополучия населения: факторы, технологии, управление и оценка рисков: Сборник научных трудов. Специальный выпуск: по материалам межрегиональной научно-практической конференции; Нижний Новгород, 07–08 июня 2022 года. Нижний Новгород: Медаль; 2022. С. 491–493. [Shelkova E. S. Improvement of preventive measures in the provision of medical care to patients in the health care system. In: *Current issues of preventive medicine and sanitary and epidemiological welfare of the population: factors, technologies, management and risk assessment: Collection of scientific papers. Special issue: based on the materials of the interregional scientific and practical conference; Nizhny Novgorod; June 07–08, 2022. Nizhny Novgorod: Medial'*; 2022. Pp. 491–493. (In Russ.). <https://elibrary.ru/item.asp?id=49440320>
7. Варакина А. С., Варакина А. С., Варакина Ж. Л. Характеристика уровня удовлетворенности пациентов Архангельской области качеством стоматологической помощи. *Медико-фармацевтический журнал ПУЛЬС*. 2023;25(10):94–99. [Varakina A. S., Varakina A. S., Varakina Zh. L. Characteristics of the patient's satisfaction level in the arkhangel'sk region with the quality of dental care. *MEDICAL & PHARMACEUTICAL JOURNAL «PULSE»*. 2023;25(10):94–99. (In Russ.). <https://doi.org/10.26787/nyd-ha-2686-6838-2023-25-10-94-99>

8. Кулаков А. А., Андреева С. Н. Роль клинических рекомендаций в обеспечении качества стоматологической помощи при дентальной имплантации. *Стоматология*. 2019;98(6):107–111. [Kulakov A. A., Andreeva S. N. The role of clinical recommendations in ensuring the quality of care in dental implantation. *Stomatology*. 2019;98(6):107–111. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.17116/stomat201998061107>
9. Лосев Ф. Ф., Кулаков А. А., Андреева С. Н. Управление качеством медицинской помощи в стоматологии: Монография. Москва: ТРИУМФ; 2021. 364 с. [Losev F. F., Kulakov A. A., Andreeva S. N. Quality management of medical care in dentistry: A monograph. Moscow: TRIUMF; 2021. 364 p. (In Russ.)].
10. Юсупханов О. Н. Оценка мнения населения Чуйской области об организации и качестве оказания ортопедической стоматологической помощи. *Вестник КРСУ*. 2025;25(1):207–211. [Yusuphanov O. N. Assessment of the opinion of the population of the Chui region on the organization and quality of orthopedic dental care. *Vestnik KRSU*. 2025;25(1):207–211. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.36979/1694-500X-2025-25-1-207-211>
11. Медведицкова А. И., Абрамова М. Я., Исамулаева А. З., Баштовой А. А. Анализ качества ортодонтической помощи детям при частичных дефектах зубных рядов в стоматологических организациях различной формы собственности. *Стоматология*. 2021;100(5):62–66. [Medveditskova A. I., Abramova M. Ya., Isamulaeva A. Z., Bashtovaya A. A. Analysis of the quality of orthodontic care for children with partial defects of dentition in the dental organizations of various forms of ownership. *Stomatology*. 2021;100(5):62–66. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.17116/stomat202110005162>
12. Налбандян М. С. Значимость оценки эффективности ортодонтического лечения. В: Инновации в диагностике, лечении, медико-социальной экспертизе, реабилитации: взгляд молодежи: Материалы Международной научно-практической конференции молодых ученых; Санкт-Петербург; 19–20 мая 2022 года. Санкт-Петербург: Айсинг; 2022. С. 206–208. [Nalbandyan M. S. Significance of evaluation of the efficiency of orthodontic treatment. In: Innovations in diagnostics, treatment, medical and social expertise, rehabilitation: the view of youth: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference of Young Scientists; St. Petersburg; May 19–20, 2022. Saint Petersburg: Aising; 2022. Pp. 206–208. (In Russ.)]. <https://elibrary.ru/item.asp?id=49894320>
13. Попова Н. В., Арсенина О. И., Гаврилова М. В., Глухова Н. В. Объективная и субъективная оценка качества и эффективности ортодонтического лечения. *Стоматология*. 2021;100(5):82–87. [Popova N. V., Arsenina O. I., Gavrilova M. V., Glukhova N. V. Objective and subjective assessment of the quality and effectiveness of orthodontic treatment. *Stomatology*. 2021;100(5):82–87. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.17116/stomat202110005182>
14. Цепов Л. М., Николаев А. И., Петрова Е. В., Щербакова Т. Е., Нестерова М. М., Антонова А. Н. и др. Удовлетворенность стоматологической помощью пациентов с заболеваниями зубов, пародонта и слизистой оболочки рта. *Вестник смоленской государственной медицинской академии*. 2017;16(4):84–89. [Tsepov L. M., Nikolaev A. I., Petrova E. V., Shcherbakova T. E., Nesterova M. M., Antonova A. N. et al. Satisfaction with dental care of patients with teeth, periodontal and oral mucosa diseases. *Vestnik of Smolensk State Medical Academy*. 2017;16(4):84–89. (In Russ.)]. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32269008>
15. Шульган С. В. Факторы влияющие на качество оказания стоматологической помощи населению. *Стоматолог (Минск)*. 2019;(4):34–38. [Shulgan S. V. Factors influencing the quality of dental assistance to the population. *Dentist (Minsk)*. 2019;(4):34–38. (In Russ.)]. [https://doi.org/10.32993/stomatologist.2019.4\(35\).6](https://doi.org/10.32993/stomatologist.2019.4(35).6)
16. Дуйсебаев Е. И., Мирзакулова У. Р., Оспанова Д. А., Кожекенова Ж. А., Аимбетова Г. Е., Рамазанова М. А. и др. Оценка качества и безопасности стоматологической помощи на примере европейских стран: литературный обзор. *Фармация Казахстана*. 2023;(2):195–200. [Duisebaev E. I., Mirzakulova U. R., Ospanova D. A., Kozhekenova Zh. A., Aimbetova G. E., Ramazanova M. A. et al. Assessment of the quality and safety of dental care by the example of european countries: a literature review. *Pharmacy of Kazakhstan*. 2023;(2):195–200. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.53511/PHARMKAZ.2023.24.12.026>
17. Бекшаев Ф. А., Зарипова Э. М., Федяева З. А. Сравнительный анализ удовлетворенности качеством стоматологической помощи на платном и бюджетном приеме. *Флагман науки*. 2024;(3):93–101. [Bekshaev F. A., Zaripova E. M., Fedyeva Z. A. Comparative analysis of satisfaction with the quality of dental care at a paid and budget reception. *Flagman nauki*. 2024;(3):93–101. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.37539/2949-1991.2024.3.14.015>
18. Тишков Д. С. Экономический аспект частной стоматологии в 21 веке. *Азимут научных исследований: экономика и управление*. 2021;10(1):337–341. [Tishkov D. S. The economic aspect of private dentistry in the 21st century. *Research azimuth: economics and management*. 2021;10(1):337–341. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.26140/anie-2021-1001-0083>
19. Муслев С. А., Маслак А. А., Арутюнов С. Д., Грачев Д. И., Чижмаков Е. А. Анализ параметров качества жизни стоматологических больных с помощью современной теории тестирования. *Научное обозрение. Биологические науки*. 2021;(4):50–66. [Muslov S. A., Maslak A. A., Arutyunov S. D., Grachev D. I., Chizhnikov E. A. Analysis of the parameters of the quality of life of dental patients with the help of modern testing theory. *Scientific review. Biological sciences*. 2021;(4):50–66. (In Russ.)]. <https://doi.org/10.17513/srbs.1244>
20. Черезова Я. А., Халиманенко С. Н., Набиев И. Р. Формирование системы показателей комплексной оценки эффективности деятельности государственных стоматологических поликлиник. *Азимут научных исследований: экономика и управление*. 2019;8(3):385–388. [Cherezova Ya. A., Khalimanenko S. N., Nabiev I. R. Formation of the system of indicators of all-inclusive evaluation of the public dental polyclinics efficiency activity. *Azimut naučnyh issledovanij: ekonomika i upravlenie*. 2019;8(3):385–388. (In Russ.)]. <https://repository.kvantor.org/public/25/1167>
21. Шулаев А. В., Бочковская Е. О., Шамсутдинов М. И. Соблюдение клинических рекомендаций и стандартов при оказании стоматологической ортопедической помощи. В: Актуальные вопросы стоматологии: Сборник научных трудов, посвященный основателю кафедры ортопедической стоматологии КГМУ профессору Исааку Михайловичу Оксману; Казань; 16 февраля 2019 года. Казань: Казанский государственный медицинский университет; 2019. С. 417–425. [Shulaev A. V., Bochkovskaya E. O., Shamsutdinov M. I. Compliance with clinical guidelines and standards in the provision of dental orthopedic care. In: Topical issues of dentistry: A collection of scientific papers dedicated to the founder of the Department of Orthopedic Dentistry of KSMU, Professor Isaac Mikhailovich Oxman; Kazan; February 16, 2019. Kazan: Kazan State Medical University; 2019. Pp. 417–425. (In Russ.)]. <https://elibrary.ru/item.asp?id=37301035>