

References

1. Analiz kachestva medicinskoj pomoschi pacientu stacionara / O. A. Smirnova, D. S. Blinov, V. I. Shukshin [i dr.] // Vestnik novyh medicinskih tehnologij. – 2015. – № 1. – S. 1–5.
2. Vardosanidze, S. L. Metodologicheskie osnovy antikrizisnogo upravleniya bol'nicей (bezopasnost', izmereniya, kachestvo): special'nost' 14.0033: avtoreferat dissertacii na soiskanie uchenoi stepeni doktora medicinskih nauk / Vardosanidze Sergei Lavrent'evich. – Moskva, 2003. – 58 s.
3. Gadzhiev, R. S. Puti povysheniya effektivnosti truda i kachestva medicinskoj pomoschi v uchrezhdeniyah zdoravoohraneniya / R. S. Gadzhiev. – Moskva: OAO Izdatel'stvo «Medicina», 2011. – 456 s.
4. Evstigneev, S. V. Ocenka kachestva medicinskoj pomoschi v stacionare po kriteriyu udovletvorennosti pacientov i vrachei / S. V. Evstigneev, V. V. Vasil'ev // Nauchnye vedomosti. – 2016. – № 19 (240). – S. 72–79.
5. Zakotnova, N. V. Upravlenie obespecheniem kachestva medicinskih uslug v sel'skom zdoravoohraneni na osnove informacionnyh tehnologij: special'nost' 14.02.03: avtoreferat dissertacii na soiskanie uchenoi stepeni kandidata medicinskih nauk / Zakotnova Nadezhda Vladimirovna. – Kemerovo, 2005. – 22 s.
6. Merkov, A. M. Sanitarnaya statistika: posobie dlya vrachei / A. M. Merkov, L. E. Polyakov. – Leningrad: Medicina, 1974. – 384 s.
7. Ocenka kachestva stacionarnoi medicinskoj pomoschi na osnovanii farmalizirovannogo interv'yu naseleniya goroda Orla / G. A. Kailanich, V. A. Lopuhova, E. A. Kailanich, I. V. Tarasenko // Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya. – 2017. – № 2. – S. 25–29.
8. Suslin, S. A. Udovletvorennost' pacientov gorodskoj mnogoprofil'noi bol'nicy medicinskim obsluzhivaniem / S. A. Suslin, A. V. Vavilov, R. I. Ginnyatulina // Issledovaniya i praktika v medicine. – 2018. – № 5 (4). – S. 118–125.
9. Federal'nyi zakon Rossijskoj Federacii ot 29.11.2010 № 326-FZ «Ob obyazatel'nom medicinskom strahovanii v Rossijskoj Federacii». – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_107289/

© Галиуллин А.Н., Якимова Ю.Ю., Вавилова Е.А., Хадыева М.Н., Хайруллина Н.Б., 2024

УДК 616.31–08:005.6

DOI: 10.56685/18120555_2024_81_2_54

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ МЕДИКО-ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ФАКТОРОВ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Афгат Набиуллович Галиуллин, д-р мед. наук, профессор кафедры профилактической медицины Института фундаментальной медицины и биологии ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» [420008 г. Казань, ул. Кремлевская, 18; тел.: 8987 296-87-64; e-mail: kybm@mail.ru]; ORCID ID 0000-0002-1294-4055

Юлия Юрьевна Якимова, канд. мед. наук, доцент кафедры стоматологии и имплантологии Института фундаментальной медицины и биологии ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» [тел.: 8937 521-84-25; e-mail: optima00@list.ru]; ORCID ID 0009-0003-5231-7755

Елена Андреевна Вавилова, студентка IV курса стоматологического факультета Института фундаментальной медицины и биологии ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» [тел.: 8995 981-27-35; e-mail: lenavavilova01@mail.ru]; ORCID ID 0009-0001-1306-7277

Мадина Наилевна Хадыева, канд. мед. наук, ассистент кафедры терапевтической стоматологии ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Минздрава России, гл. врач и директор сети стоматологических клиник «УниДент» [г. Казань, ул. Чистопольская, 79; ул. Оренбургский тракт, 2.; тел.: 8937 520-22-49; e-mail: madina-565@mail.ru]; ORCID ID 0009-0002-0643-0418

Наталья Борисовна Хайруллина, врач-стоматолог стоматологической поликлиники № 9 [г. Казань, ул. Мира, 53; тел.: 8927 428-68-58; e-mail: hayrulinanat71@mail.ru]

Реферат. Представлены новые данные о влиянии медико-организационных факторов на удовлетворенность качеством медицинской стоматологической помощи. В этих целях проведен опрос 1386 лиц в возрасте от 15 до 80 и более лет, проживающих в Республике Татарстан, об удовлетворенности качеством стоматологической помощи. Полученные сведения были подвергнуты дисперсионному анализу. Для проведения опроса населения была составлена специальная Карта изучения удовлетворенности населения качеством оказания стоматологической помощи, включающая 42 вопроса по 185 их критериям (оценка удаленности медицинского учреждения, санитарно-гигиенического состояния учреждения, материально-технического обеспечения, время ожидания приема, оценка внешнего вида врача-стоматолога и др.). *Результаты* исследования позволили определить достоверную закономерность в удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от медико-организационных факторов, которые представлены в виде таблиц, графиков и гистограмм.

Ключевые слова: качество медицинской стоматологической помощи, медико-организационные факторы, удовлетворенность населения, дисперсионный анализ.

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

Afgat N. Galiullin, Doctor of Medical Sciences, Professor of the Department of Preventive Medicine of Institute of Fundamental Medicine and Biology FSAEI HE Kazan (Volga Region) Federal University [420008 Kazan, Kremlevskaya str., 18; tel.: 8987 296-87-64; e-mail: kybm@mail.ru]; ORCID ID 0000-0002-1294-4055

Yulia Yu. Yakimova, Candidate of Medical Sciences, Associate Professor of the Department of Dentistry and Implantology Institute of Fundamental Medicine and Biology of FSAEI HE Kazan (Volga Region) Federal University [tel.: 8937 521-84-25; e-mail: optima00@list.ru]; ORCID ID 0009-0003-5231-7755

Elena A. Vavilova, 4th year student of the Faculty of Dentistry Institute of Fundamental Medicine and Biology of FSAEI HE Kazan (Volga Region) Federal University [tel.: 8995 981-27-35; e-mail: lenavavilova01]; ORCID ID 0009-0001-1306-7277

Madina N. Khadyeva, Candidate of Medical Sciences, Assistant of the Department of Therapeutic Dentistry of FSBEI HE Kazan State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Chief Physician and Director of the UniDent dental clinic network [Kazan Chistopolskaya str., 79; Orenburg tract str., 2; tel.: 8937 520-22-49; e-mail: madina-565@mail.ru]; ORCID ID 0009-0002-0643-0418

Natalia B. Khairullina, Dentist of the Dental Polyclinic № 9 [Kazan Mira str., 53; tel.: 8927 428-68-58; e-mail: hayrulinanat71@mail.ru]

Abstract. The article presents new data on the impact of medical and organizational factors on satisfaction with the quality of medical dental care. To this end, a survey of the population's opinion on satisfaction with the quality of dental care was conducted among 1386 people aged 15 to 80 and over living in the Republic of Tatarstan. The obtained data were subjected to analysis of variance. To conduct a survey of the population, a special map was compiled Map of studying the satisfaction of the population with the quality of dental care, which included 42 questions and 185 of their criteria (assessment of the remoteness of a medical institution, assessment of the sanitary and hygienic condition of the institution, assessment of logistics, waiting time for admission, assessment of the appearance of a dentist, etc.). *The results* of the study made it possible to obtain a certain pattern in the satisfaction of the population with the quality of dental care, depending on medical and organizational factors, which are presented in the form of tables, graphs and histograms.

Key words: quality of medical dental care, medical and organizational factors, satisfaction of the population, analysis of variance.

Сохранение здоровья населения – главная задача государства и общества [22]. Поэтому в нашей стране разрабатываются и внедряются новые технологии и методы профилактики и лечения стоматологических заболеваний [9]. Несмотря на это, распространенность и интенсивность стоматологических заболеваний остаются на высоком уровне. При этом распространенность кариеса зубов и его осложнений достигает 95% [8].

Изучение удовлетворенности населения стоматологической помощью является актуальным, так как стоматологические заболевания оказывают огромное влияние не только на изменения в полости рта, но и на весь организм в целом.

Удовлетворенность качеством является важным результатом предоставления медицинских услуг. Оценка качества медицинской помощи стала важной в процессе лечения, было признано, что обратная связь с пациентами является главным компонентом этих оценок. Изучение удовлетворенности позволяет получить ценную информацию о том, насколько хорошо службы здравоохранения предоставляют стоматологическую помощь населению [23].

Многие вопросы, связанные с изучением удовлетворенности качеством стоматологической медицинской помощи, затрагивают восприятие пациентами различных детерминант качества: доступность, своевременность, стоимость, комфортность условий, отношение медицинских работников и т.д. [8].

Потребность населения в стоматологической помощи ежегодно растет. В этой связи от стоматологических медицинских организаций требуется оказание качественной стоматологической помощи [3].

Несмотря на достижения в области технологий и стоматологических материалов, не всегда удается достичь хороших результатов лечения. Неудовлетворенность населения качеством стоматологической помощи не имеет тенденции к снижению [7]. Пациенты, имеющие негативный опыт обращения к стоматологу, в последующем не обращаются за помощью, хотя это в дальнейшем вызывает проблемы со стоматологическим здоровьем [21].

Известно, что обеспечение населения качественной стоматологической помощью зависит от медико-организационных факторов [1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 19, 20], среди них ведущими являются:

- состояние материально-технической базы;
- оснащенность аппаратурой;
- комфортные условия оказания стоматологической помощи;
- уровень образования врача-стоматолога;
- доступность стоматологической помощи;
- стоимость стоматологических услуг;
- удаленность медицинского учреждения от места проживания пациента;
- внешний вид врача;
- санитарно-техническое состояние учреждения и др.

В то же время до настоящего времени не проведено исследований по измерению доли влияния медико-организационных факторов на удовлетворенность населения стоматологической помощью, что является важным в оценке деятельности стоматологических медицинских организаций. Этим определяется актуальность нашего исследования.

В целях изучения удовлетворенности населения в зависимости от медико-организационных факторов было опрошено 1386 респондентов. Для этого нами разработана специальная Карта изучения удовлетворенности населения качеством оказания стоматологической помощи. Критериями удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи послужили мнения респондентов о качестве оказания стоматологической помощи, о стоимости стоматологического лечения, об организационных факторах – время ожидания приема в стоматологической поликлинике, доступность записи на прием к врачу-стоматологу, комфортность условий лечения, субъективная оценка внешнего вида врача-стоматолога, удобство расположения стоматологической поликлиники и др. Полученные данные дополнялись уточняющими вопросами, ответы сомнительного характера исключались из анализа.

Цель исследования – на основании социологического исследования мнения населения дать оценку удовлетворенности качеством оказания стоматологической помощи в зависимости от влияния медико-организационных факторов.

В *задачу* входило изучить распространенность тех или иных медико-организационных факторов, их влияние на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи, сформулировать рекомендации по повышению качества оказания стоматологической помощи населению с учетом влияния медико-организационных факторов.

Материал и методы. На основе положений приказа МЗ РФ от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» была составлена «Карта изучения удовлетворенности населения качеством оказания стоматологической помощи». В нее вошли 42 вопроса и 185 их градаций (оценка удаленности медицинского учреждения, его санитарно-гигиенического состояния, его материально-технического обеспечения, длительности ожидания приема, оценка внешнего вида врача-стоматолога и др.).

Изучение удовлетворенности стоматологической помощью на основе социологического опроса населения о влиянии медико-организационных факторов проводилось на базе медико-санитарной части КФУ и стоматологической поликлиники № 9 «Дербышки». В этих целях нами был опрошен методом механической выборки каждый 5-й человек из обратившихся в поликлинику за медицинской помощью. Посредством разработанной нами анкеты были опрошены 1386 че-

ловек в возрасте от 15 до 80 лет и старше. Полученные данные подверглись статистической обработке с помощью двухфакторного дисперсионного анализа Anova [13], была изучена сила влияния медико-организационных факторов на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи.

Результаты и их обсуждение. Из 1386 обследованных респонденты в возрасте от 15 до 19 лет составили 63 человека, 20–29 лет – 384, 30–39 лет – 326, 40–49 лет – 283, 50–59 лет – 156, 60–69 лет – 111, 70–79 лет – 54, 80 лет и старше – 9. Респонденты, оценившие работу врача-стоматолога положительно, составили 76,4%, отрицательно – 23,6%. 79,1% опрошенных считают, что стоматологическая помощь по ОМС является доступной, 20,9% – недоступной. В 87,3% случаев стоматологическая поликлиника находится вблизи от места проживания, 12,7% респондентов проживали далеко от стоматологической поликлиники. 76,3% респондентов имели возможность оплатить стоматологические услуги, для 23,7% респондентов платные стоматологические услуги оказались недоступны. При этом 30,0% опрошенных получали стоматологическую помощь по полису ОМС, 70% – только в частных стоматологических клиниках.

56,8% обследованных оценили санитарно-гигиеническое обеспечение стоматологического медицинского учреждения как отличное, 32,3% – как хорошее, 10,9% – как плохое. Материально-техническое обеспечение стоматологического медицинского учреждения 77,9% респондентов оценили на «отлично», 19,0% – на «удовлетворительно», 3,1% – на «неудовлетворительно». Из общего числа всех опрошенных 49,0% не ожидали приема врача в очередях; 34,2% – ожидали более 15 мин, 13,2% – провели в ожидании до 1 ч, 3,6% – более 1 ч. 85,9% респондентов были информированы о характере стоматологического лечения, 14,1% – не информированы.

Из *табл. 1* видно, что неудовлетворенных стоматологической помощью больше в 2 раза среди лиц, для которых стоимость стоматологических услуг недоступна, – 53,5%. Также наблюдается увеличение процента неудовлетворенных обследованных, для которых стоматологические услуги были недоступными, с увеличением возраста – в интервале до 59 лет и до 79 лет.

Из *табл. 2* видно, что по мере возраста наблюдается увеличение числа лиц, неудовлетворенных качеством стоматологической помощи среди опрошенных, получавших стоматологическую помощь как по ОМС, так и среди обратившихся в платные поликлиники. Так, если в возрасте до 19 лет лица, получавшие стоматологическую помощь в частных медицинских организациях, не были удовлетворены лишь в 3,2% случаев, то в возрасте 50–59 лет – уже в 30,1%.

Однако процент неудовлетворенных качеством стоматологической помощи среди лиц, получавших эту помощь по полису ОМС, довольно меньше. Если в возрасте до 19 лет неудовлетворенных качеством

Таблица 1
Оценка удовлетворенности населения стоматологической помощью в зависимости от доступности стоматологической помощи с учетом ее стоимости

Возраст, лет	Общее число обследованных	Число лиц, для которых стоимость стомат. услуг доступна	В том числе				Число лиц, для которых стоимость стомат. услуг недоступна				В том числе					
			удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т	неудовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т	удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т	неудовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т		
До 19	63	60	95,2	60	100,0	0,0	0,0	0,0	3	4,8	0	0,0	0,0	3	4,8	0,0
20-29	384	334	87,0	267	79,9	2,3	67	17,4	50	13,0	11	22,0	4,5	39	10,2	2,4
30-39	326	270	82,8	208	77,0	2,7	62	19,0	56	17,2	19	33,9	4,5	37	11,3	3,2
40-49	283	199	70,3	128	64,3	3,6	71	25,1	84	29,7	47	56,0	3,9	37	13,1	4,4
50-59	156	93	59,6	49	52,7	5,5	44	28,2	63	40,4	43	68,3	4,5	20	12,8	6,6
60-69	111	78	70,3	69	88,5	3,2	9	8,1	33	29,7	11	33,3	7,7	22	19,8	5,5
70-79	54	21	38,9	19	90,5	4,2	2	3,7	33	61,1	16	48,5	9,8	17	31,5	9,5
80 лет и старше	9	2	22,2	1	50,0	23,6	1	11,1	7	77,8	6	85,7	12,6	1	11,1	30,9
Итого	1386	1057	76,3	801	75,8	1,5	256,0	24,2	329	23,7	153	46,5	4,0	176,0	53,5	3,8

Таблица 2
Показатели удовлетворенности населения стоматологической помощью в зависимости от источника получения стоматологической помощи – по ОМС и в частных медицинских организациях

Возраст, лет	Общее число обследованных	Получившие стомат. помощь по ОМС	В том числе				Получившие стомат. помощь в частной стомат. поликлинике				В том числе					
			удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т	неудовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т	удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т	неудовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	т		
До 19	63	15	23,8	14	93,3	3,3	1	1,6	48	76,2	46	95,8	2,6	2	3,2	12,3
20-29	384	116	30,2	112	96,6	0,9	4	1,0	265	69,0	163	61,5	3,2	102	26,6	4,0
30-39	326	88	27,0	75	85,2	2,1	13	4,0	296	90,8	210	70,9	3,0	86	26,4	4,7
40-49	283	93	32,9	67	72,0	3,1	26	9,2	233	82,3	151	64,8	3,5	82	29,0	4,8
50-59	156	41	26,3	24	58,5	5,2	17	10,9	115	73,7	68	59,1	5,1	47	30,1	6,2
60-69	111	40	36,0	23	57,5	6,2	17	15,3	71	64,0	57	80,3	4,2	14	12,6	8,5
70-79	54	16	29,6	8	50,0	9,6	8	14,8	38	70,4	34	89,5	4,4	4	7,4	12,9
80 лет и старше	9	7	77,8	5	71,4	17,8	2	22,2	2	22,2	2	100,0	0,0	0	0,0	0,0
Итого	1386	416	30,0	328	78,8	2,3	88,0	21,2	1068	77,1	731	68,4	1,7	337,0	31,6	2,5

стоматологической помощи лишь 1,6%, то в возрасте 80 лет и старше число неудовлетворенных качеством стоматологической помощи больше – уже 22,2%.

Общий процент неудовлетворенных стоматологической медицинской помощью больше среди лиц, которые получали ее в частных медицинских организациях, – 31,6%.

Исследование удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от оценки ими санитарно-гигиенического состояния медицинского учреждения показало, что наибольший процент неудовлетворенных выявлен среди лиц в возрасте 80 лет и старше, оценивших санитарно-гигиеническое состояние учреждения как плохое, – 22,2%; 2-е место – у лиц 40–49 лет, оценивших санитарно-гигиеническое состояние учреждения как отличное, – 21,6%; 3-е место заняли лица 50–59 лет, оценившие санитарно-гигиеническое состояние учреждения как хорошее, – 21,2% (*табл. 3; рис. 1*).

Табл. 4 показывает, что наибольший процент неудовлетворенных стоматологической помощью выявлен среди лиц 50–59 лет (28,8%), оценивших материально-техническое обеспечение медицинского учреждения на «отлично». Среди лиц, оценивших материально-техническое обеспечение медицинского учреждения на «удовлетворительно», наиболее высокий процент неудовлетворенных стоматологической помощью обнаружен в возрасте 40–49 лет (12,4%), «плохо» – в возрасте 80 лет и старше (11,1%).

Наибольший процент неудовлетворенных стоматологической помощью выявлен среди лиц в возрасте 40–49 лет (23,0%), не ожидавших приема врача в

очереди. 2-е место заняли лица, не ожидавшие приема врача в очереди, в возрасте 50–59 лет (20,5%). 3-е место по неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от оценки материально-технического обеспечения медицинской организации, заняли лица в возрасте 70–79 лет (20,4%), ожидавшие приема врача от 1 до 15 мин (*рис. 2*).

Из *табл. 5* видно, что наибольший процент неудовлетворенных стоматологической помощью выявлен среди лиц 30–39 лет (29,4%), оценивших работу врача-стоматолога на оценку «хорошо». Среди лиц, оценивших работу врача-стоматолога на оценки «удовлетворительно» и «плохо», наиболее высокий процент неудовлетворенных стоматологической помощью обнаружен соответственно в возрасте 50–59 лет (12,8%) и 40–49 лет (10,6%).

Двухфакторный дисперсионный анализ силы влияния медико-организационных факторов на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи населению показал, что 1-е место по силе влияния занимает время ожидания приема врача ($F=7,632$; $p=0,008$), 2-е – санитарно-гигиеническое состояние учреждения ($F=6,656$; $p=0,017$), 3-е – стоимость стоматологических услуг ($F=6,55$; $p=0,02$). Достоверность влияния на удовлетворенность качеством стоматологической помощи населению более 0,05 отличает факторы «удаленность медицинского учреждения», «внешний вид врача-стоматолога» и «доступность стоматологической помощи по полису ОМС», поэтому эти факторы нельзя адекватно оценить в рамках данного анализа (*табл. 6*).

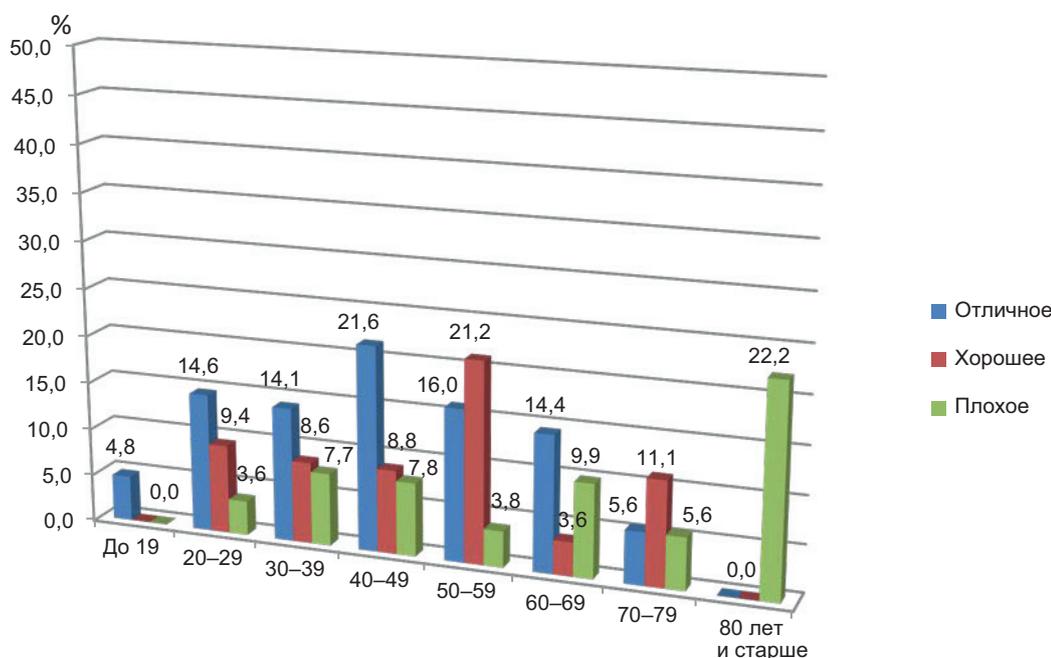


Рис. 1. Показатели неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от возраста и оценки санитарно-гигиенического состояния медицинской организации

Таблица 3

Показатели удовлетворенности населения стоматологической помощью в зависимости от оценки санитарно-гигиенического состояния стоматологических медицинских организаций

Возраст, лет	Общее число обследованных	Оценки санитарно-гигиенического состояния на «отлично», абс. числа	В том числе				Оценки санитарно-гигиенического состояния хорошие, ше, абс. числа	В том числе				Оценки санитарно-гигиенического состояния плохие, абс. числа	В том числе												
			удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	м	неудовлетворенные стомат. помощью, абс. числа		%	м	удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%		м	неудовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	м	удовлетворенные стомат. помощью, абс. числа	%	м						
До 19	63	63	100,0	60	95,2	2,7	3	4,8	12,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
20-29	384	228	59,4	172	75,4	2,5	56	14,6	4,4	132	34,4	96	72,7	2,7	36	9,4	4,4	24	6,3	10	41,7	3,9	14	3,6	3,3
30-39	326	197	60,4	151	76,6	2,7	46	14,1	4,8	87	26,7	59	67,8	3,1	28	8,6	4,6	42	12,9	17	40,5	4,3	25	7,7	3,5
40-49	283	154	54,4	93	60,4	3,7	61	21,6	4,6	96	33,9	71	74,0	3,0	25	8,8	5,1	33	11,7	11	33,3	4,9	22	7,8	3,4
50-59	156	67	42,9	42	62,7	4,9	25	16,0	6,3	78	50,0	45	57,7	5,2	33	21,2	6,1	11	7,1	5	45,5	5,9	6	3,8	5,4
60-69	111	56	50,5	40	71,4	5,1	16	14,4	8,0	31	27,9	27	87,1	3,4	4	3,6	8,9	24	21,6	13	54,2	6,4	11	9,9	7,0
70-79	54	20	37,0	17	85,0	5,3	3	5,6	12,5	19	35,2	13	68,4	7,6	6	11,1	11,3	15	27,8	12	80,0	6,1	3	5,6	12,2
80 лет и старше	9	2	22,2	2	100,0	0,0	0	0,0	0,0	4	44,4	4	100,0	0,0	0	0,0	0,0	3	33,3	1	33,3	27,2	2	22,2	19,2
Итого	1386	787	56,8	577	73,3	1,8	210,0	26,7	3,1	447	32,3	315	70,5	2,6	132,0	29,5	4,0	152	11,0	69	45,4	6,0	83,0	54,6	5,5

Таблица 4
Показатели удовлетворенности населения стоматологической помощью в зависимости от оценки материально-технического обеспечения стоматологических организаций

Возраст, лет	Общее число обследованных	Оценки мат.-тех. состояние на «отлично», «абс. числа	В том числе				Оценки мат.-тех. состояние на «удовлетворительно», «абс. числа	В том числе				Оценки мат.-тех. состояние как плохое, «абс. числа	В том числе												
			удовлетворенные стомат. мощность, «абс. числа	%	м	%		удовлетворенные стомат. мощность, «абс. числа	%	м	%		удовлетворенные стомат. мощность, «абс. числа	%	м	%	неудовлетворенные стомат. мощность, «абс. числа	%	м	%					
																					удовлетворенные стомат. мощность, «абс. числа	%	м	%	удовлетворенные стомат. мощность, «абс. числа
До 19	63	63	100,0	60	95,2	2,7	3	4,8	12,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0						
20–29	384	287	74,7	202	70,4	2,8	85	22,1	4,3	83	21,6	74	89,2	1,7	9	2,3	4,8	14	3,6	12	3,1	1,9			
30–39	326	275	84,4	193	70,2	3,0	82	25,2	4,6	45	13,8	30	66,7	3,2	15	4,6	4,5	6	1,8	4	66,7	3,2	2	0,6	4,5
40–49	283	201	71,0	130	64,7	3,5	71	25,1	4,8	78	27,6	43	55,1	4,0	35	12,4	4,4	4	1,4	2	50,0	4,2	2	0,7	4,2
50–59	156	113	72,4	68	60,2	5,1	45	28,8	6,2	34	21,8	21	61,8	5,0	13	8,3	6,3	9	5,8	3	33,3	6,5	6	3,8	4,6
60–69	111	94	84,7	75	79,8	4,3	19	17,1	8,5	11	9,9	5	45,5	7,0	6	5,4	6,4	6	5,4	0	0,0	0,0	6	5,4	0,0
70–79	54	43	79,6	35	81,4	5,9	8	14,8	12,3	9	16,7	7	77,8	6,4	2	3,7	12,0	2	3,7	0	0,0	0,0	2	3,7	0,0
80 лет и старше	9	4	44,4	4	100,0	0,0	0	0,0	0,0	3	33,3	2	66,7	19,2	1	11,1	27,2	2	22,2	1	50,0	23,6	1	11,1	23,6
Итого	1386	1080	77,9	767	71,0	1,6	313,0	29,0	2,6	263	19,0	182	69,2	3,4	81,0	30,8	5,1	43	3,1	12	27,9	12,9	31	72,1	8,1

Таблица 5
Показатели удовлетворенности населения стоматологической помощью в зависимости от оценки работы врача-стоматолога

Возраст, лет	Общее число обсле- дован- ных «хо- рошо», абс. числа	Оце- нив- шие работу врача на «хо- рошо», абс. числа	В том числе				В том числе				В том числе															
			удов- летво- рен- ные стомат. помо- щью, абс. числа		неудов- летво- рен- ные стомат. помо- щью, абс. числа		удов- летво- рен- ные стомат. помо- щью, абс. числа		неудов- летво- рен- ные стомат. помо- щью, абс. числа		Оценив- шие работу врача как плохую, абс. числа		удов- летво- рен- ные стомат. помо- щью, абс. числа		неудов- летво- рен- ные стомат. помо- щью, абс. числа											
			%	т	%	т	%	т	%	т	%	т	%	т	%	т										
До 19	63	48	76,2	46	95,8	2,6	2	3,2	12,3	5	7,9	4	80,0	5,6	1	1,6	11,3	10	15,9	10	100,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
20-29	384	289	75,3	198	68,5	2,9	91	23,7	4,2	67	17,4	56	83,6	2,1	11	2,9	4,7	28	7,3	24	85,7	1,9	4	1,0	4,7	
30-39	326	287	88,0	191	66,6	3,2	96	29,4	4,5	23	7,1	22	95,7	1,2	1	0,3	5,4	16	4,9	14	87,5	2,0	2	0,6	5,2	
40-49	283	216	76,3	149	69,0	3,3	67	23,7	4,9	35	12,4	24	68,6	3,3	11	3,9	4,9	32	11,3	2	6,3	5,8	30	10,6	1,5	
50-59	156	90	57,7	67	74,4	4,0	23	14,7	6,9	42	26,9	22	52,4	5,5	20	12,8	5,8	24	15,4	3	12,5	7,5	21	13,5	2,8	
60-69	111	87	78,4	67	77,0	4,6	20	18,0	8,3	16	14,4	10	62,5	5,8	6	5,4	7,5	8	7,2	3	37,5	7,5	5	4,5	5,8	
70-79	54	34	63,0	28	82,4	5,7	6	11,1	12,3	12	22,2	8	66,7	7,9	4	7,4	11,1	8	14,8	6	75,0	6,8	2	3,7	11,8	
80 лет и старше	9	8	88,9	6	75,0	16,7	2	22,2	28,9	1	11,1	1	100,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	
Итого	1386	1059	76,4	752	71,0	1,7	307,0	29,0	2,6	201	14,5	147	73,1	3,7	54,0	26,9	6,0	126	9,1	62	49,2	6,3	64	50,8	6,2	

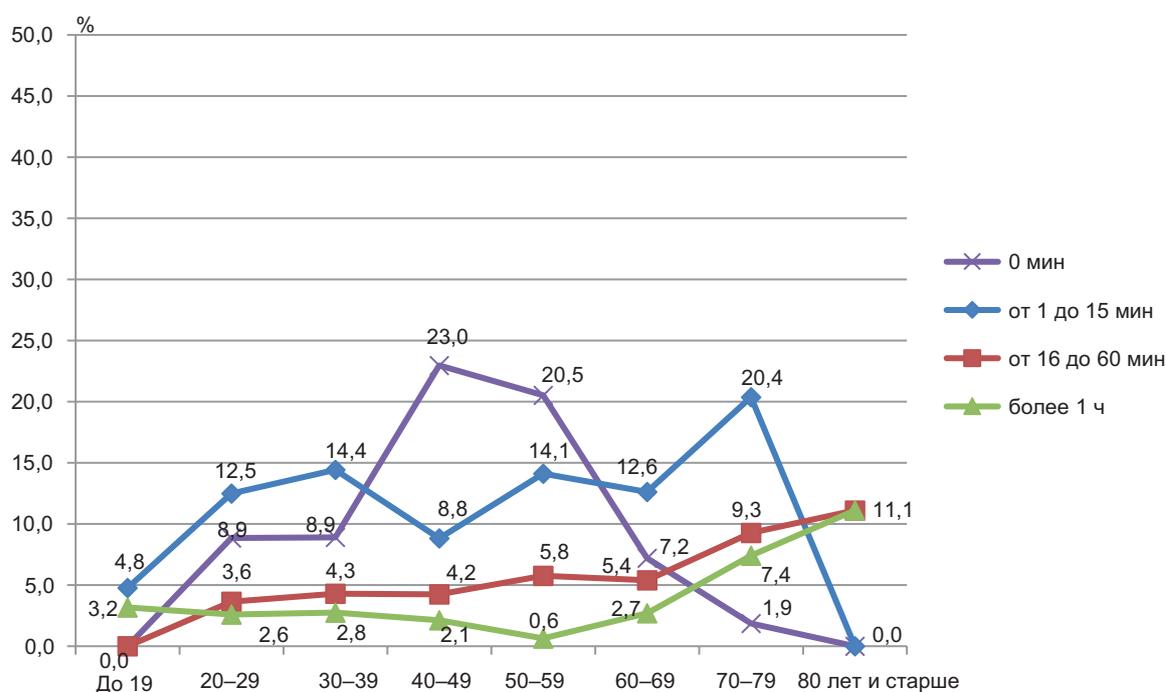


Рис. 2. Показатели неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от времени ожидания приема врача

Таблица 6

Двухфакторный дисперсионный статистический комплекс определения силы влияния медико-организационных факторов на удовлетворенность населения качеством оказания стоматологической помощи

Распределение	Медико-организационные факторы	F стандартная	F критическая	Достоверность, p
5	1. Работа врача-стоматолога – неудовлетворительная	4,646	4,072	<0,05
8	2. Внешний вид врача-стоматолога – неудовлетворительный	3,179	4,196	>0,05
6	3. Доступность стоматологической помощи по ОМС – недоступна	3,521	4,073	>0,05
9	4. Расположение медицинского учреждения – далеко от места проживания	3,114	4,196	>0,05
3	5. Стоимость стоматологических услуг – недоступна	6,55	4,196	<0,05
4	6. Получение стоматологической помощи по полису ОМС – недоступно	5,378	4,196	<0,05
2	7. Санитарно-гигиеническое состояние учреждения – плохое	6,656	4,072	<0,05
4	8. Материально-техническое обеспечение медицинского учреждения – плохое	4,894	4,073	<0,05
1	9. Время ожидания приема врача – более 1 ч	7,632	4,013	<0,01
7	10. Информирование об оказанном лечении – обследованный не информирован	3,606	4,196	>0,05

Выводы:

1. Исследование удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи показало наличие достоверного влияния медико-организационных факторов на его удовлетворенность качеством стоматологической помощи.

2. Установлено, что факторы – время ожидания приема врача, санитарно-гигиеническое состояние учреждения, стоимость стоматологических услуг, материально-гигиеническое состояние медицинской

организации оказывают сильное влияние на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи.

3. В целях обеспечения эффективной работы стоматологической медицинской организации на всех этапах ее деятельности – при планировании и оказании стоматологической помощи населению, составлении бизнес-планов медицинских организаций – важно знание медико-организационных факторов и экономических условий жизни.

Литература

1. *Аргутина, А. С.* Удовлетворенность оказанием медицинских услуг ортодонтического профиля детям младшего школьного возраста / А. С. Аргутина, С. Ю. Косюга // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2019. – Т. 27, № 3. – С. 277–280.
2. *Бездетко, Г. И.* Качество жизни пациентов, получивших услугу протезирования зубов на имплантатах / Г. И. Бездетко, Е. Ю. Шкатова // Новая социальная политика и качество жизни: исследования и прогнозы: сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. – Санкт-Петербург, 2017. – С. 66–71.
3. *Галиуллин, А. Н.* Оценка влияния социально-гигиенических условий жизни населения на удовлетворенность качеством стоматологической помощи / А. Н. Галиуллин, Ю. Ю. Якимова, Е. А. Вавилова // Общественное здоровье и здравоохранение. – 2023. – № 1 (76). – С. 50–56.
4. *Горбачев, А. Л.* Менеджмент и управление в стоматологии / А. Л. Горбачев // Стоматология славянских государств: сборник трудов XI Международной научно-практической конференции, посвящённой 70-летию А. В. Цимбалистова. – Белгород, 2018. – С. 73–76.
5. *Ермолаева, Е. В.* Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи: медико-социальный аспект / Е. В. Ермолаева, Л. А. Павлова, Э. Р. Фахрудинова // Вестник Башкирского государственного медицинского университета. – 2017. – № 5. – С. 378–383.
6. Исследование качества зубного имплантационного протезирования, качества жизни и удовлетворенности пациентов своими протезами / А. А. Симоненко, В. Н. Трезубов, Р. А. Розов, Л. Я. Кусевичкий // Институт стоматологии. – 2019. – № 2. – С. 87–89.
7. *Леус, П. А.* Оптимизация критериев качества стоматологической помощи населению в общественном здравоохранении / П. А. Леус, А. М. Матвеев // Стоматологический журнал. – 2018. – Т. 19, № 4. – С. 258–261.
8. *Марусова, А. С.* Сравнительная оценка удовлетворенности медицинскими услугами пациентов частного центра и муниципальной стоматологической поликлиники / А. С. Марусова // Вестник Медицинского стоматологического института. – 2019. – № 4. – С. 16–20.
9. Потребление медицинских услуг в различных стоматологических учреждениях / Д. В. Михальченко, И. В. Фирсова, О. Ю. Афанасьева [и др.] // Медицинский алфавит. – 2017. – Т. 1, № 1. – С. 50–53.
10. Результаты анкетирования пациентов государственных и негосударственных стоматологических организаций г. Калининграда о качестве оказания ортопедической помощи / А. Д. Гаврилов, П. Г. Гаврилов, С. Е. Ахметов [и др.] // Институт стоматологии. – 2018. – № 4. – С. 24–26.
11. *Соловьева, Ю. А.* Удовлетворенность пациентов с заболеваниями пародонта качеством и доступностью стоматологической помощи / Ю. А. Соловьева, Д. А. Разбойникова // Институт стоматологии. – 2018. – № 3. – С. 48–50.
12. *Сорокин, Е. А.* Квалифицированное общение врач-стоматолога с пациентом / Е. А. Сорокин // Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2018. – Т. 8, № 2. – С. 66–71.
13. Статистическая обработка экспериментальных данных. Дисперсионный и ковариационный анализы в языке R: учебное пособие / Е. С. Геращенко, В. Ю. Потапова, А. С. Тарасов [и др.]. – Рязань, 2018. – 32 с.
14. *Столбова, Д. В.* Система менеджмента качества как основа эффективного управления медицинским учреждением / Д. В. Столбова, Д. В. Захарова, Ф. Н. Варцаба // Медицина и здравоохранение: материалы V Международной научной конференции. – Казань, 2017. – С. 95–99.
15. *Тумшевиц, О. Н.* Исследование проницаемости стоматологических материалов для временного пломбирования зубов / О. Н. Тумшевиц, Е. Е. Орлова, В. О. Ящук // Наука и инновации – современные концепции: сборник научных статей. – Москва, 2020. – С. 86–91.
16. *Фаизов, Т. Т.* Оценка качества квалифицированной помощи пострадавшим с травмой челюстно-лицевой области в г. Казани / Т. Т. Фаизов, Н. Р. Аюпова // Качество оказания медицинской стоматологической помощи: способы достижения, критерии и методы оценки: сборник статей международной научно-практической конференции. – Казань, 2016. – С. 191–195.
17. *Chang, W.-J.* Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care / W.-J. Chang, Y.-H. Chang // J. Dent. Sci. – 2013. – Vol. 8, № 3. – P. 239–247.
18. Characteristics of patients who visit the dental emergency room in a dental college hospital / C. Kim, E. Choi, K.-M. Park [et al.] // Journal of dental anesthesia and pain medicine. – 2019. – Vol. 19, № 1. – P. 21–27.
19. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care / M. Aldosari, M. Tavares, A. Matta-Machado, M. Abreu // PLoS ONE. – 2017. – Vol. 12, № 11: e0187993.
20. *Luo, J.Y.N.* Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument / J.Y.N. Luo, P.P. Liu, M.C.M. Wong // BMC Oral. Health. – 2018. – Vol. 18, № 1. – P. 15.
21. *Nair, R.D.* It's a waste of time coming here, better go to private clinics with wider options for treatment: patient's perception on dental services provided in Fiji / R.D. Nair, M. Mohammadnezhad // BMC Health. Serv. Res. – 2022. – Vol. 22, № 1. – P. 1144.
22. Rural-urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey / A. Alhozgi, J.S. Feine, F. Tanwir [et al.] // BMC Oral. Health. – 2021. – Vol. 21, № 1. – P. 261.
23. Urban-rural difference in satisfaction with primary healthcare services in Ghana / S. Yaya, G. Bishwajit, M. Ekholuentele [et al.] // BMC Health. Serv. Res. – 2017. – Vol. 17, № 1. – P. 776.

References

1. *Argutina, A. S.* Uдовлетворенность оказанием медицинских услуг ортодонтического профиля детям младшего школьного возраста / А. С. Аргутина, С. Ю. Косюга // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2019. – Т. 27, № 3. – С. 277–280.
2. *Bezdetko, G. I.* Kachestvo zhizni pacientov, poluchivshih uslugu protezirovaniya zubov na implantatah / G. I. Bezdetko, E. Yu. Shkatova // Novaya social'naya politika i kachestvo zhizni: issledovaniya i prognozy: sbornik nauchnyh trudov po materialam I Mezhhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferencii. – Sankt-Peterburg, 2017. – S. 66–71.
3. *Galiullin, A. N.* Ocenka vliyaniya social'no-gigienicheskikh uslovii zhizni naseleniya na udovletvorennost' kachestvom

- stomatologicheskoi pomoschi / A. N. Galiullin, Yu. Yu. Yakimova, E. A. Vavilova // *Obschestvennoe zdorov'e i zdavoohranenie*. – 2023. – № 1 (76). – S. 50–56.
4. *Gorbachev, A. L.* Menedzhment i upravlenie v stomatologii / A. L. Gorbachev // *Stomatologiya slavyanskih gosudarstv: sbornik trudov XI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferencii, posvyaschyonnoi 70-letiyu A. V. Cimbalistova*. – Belgorod, 2018. – S. 73–76.
 5. *Ermolaeva, E. V.* Udovletvorennost' pacientov kachestvom medicinskoj pomoschi: mediko-social'nyi aspekt / E. V. Ermolaeva, L. A. Pavlova, E. R. Fahrudinova // *Vestnik Bashkirskogo gosudarstvennogo medicinskogo universiteta*. – 2017. – № 5. – S. 378–383.
 6. *Issledovanie kachestva zubnogo implantacionnogo protezirovaniya, kachestva zhizni i udovletvorennosti pacientov svoimi protezami / A. A. Simonenko, V. N. Trezubov, R. A. Rozov, L. Ya. Kusevickii // Institut stomatologii*. – 2019. – № 2. – S. 87–89.
 7. *Leus, P. A.* Optimizaciya kriteriev kachestva stomatologicheskoi pomoschi naseleniyu v obschestvennom zdavoohranenii / P. A. Leus, A. M. Matveev // *Stomatologicheskii zhurnal*. – 2018. – T. 19, № 4. – S. 258–261.
 8. *Marusova, A. S.* Sravnitel'naya ocenka udovletvorennosti medicinskimi uslugami pacientov chastnogo centra i municipal'noi stomatologicheskoi polikliniki / A. S. Marusova // *Vestnik Medicinskogo stomatologicheskogo instituta*. – 2019. – № 4. – S. 16–20.
 9. *Potreblenie medicinskih uslug v razlichnyh stomatologicheskikh uchrezhdeniyah / D. V. Mihal'chenko, I. V. Firsova, O. Yu. Afanas'eva [i dr.] // Medicinskii alfavit*. – 2017. – T. 1, № 1. – S. 50–53.
 10. *Rezul'taty anketirovaniya pacientov gosudarstvennyh i negosudarstvennyh stomatologicheskikh organizacii g. Kaliningrada o kachestve okazaniya ortopedicheskoi pomoschi / A. D. Gavrilov, P. G. Gavrilov, S. E. Ahmetov [i dr.] // Institut stomatologii*. – 2018. – № 4. – S. 24–26.
 11. *Solov'eva, Yu. A.* Udovletvorennost' pacientov s zabo-levaniami parodonta kachestvom i dostupnost'yu stomatologicheskoi pomoschi / Yu. A. Solov'eva, D. A. Razboinikova // *Institut stomatologii*. – 2018. – № 3. – S. 48–50.
 12. *Sorokin, E. A.* Kvalificirovanoe obschenie vracha-stomatologa s pacientom / E. A. Sorokin // *Byulleten' medicinskih internet-konferencii*. – 2018. – T. 8, № 2. – S. 66–71.
 13. *Statisticheskaya obrabotka eksperimental'nyh dannyh. Dispersionnyi i kovariacionnyi analizy v yazyke R: uchebnoe posobie / E. S. Geraschenko, V. Yu. Potapova, A. S. Tarasov [i dr.]*. – Ryazan', 2018. – 32 s.
 14. *Stolbova, D. V.* Sistema menedzhmenta kachestva kak osnova effektivnogo upravleniya medicinskim uchrezhdeniem / D. V. Stolbova, D. V. Zaharova, F. N. Varcaba // *Medicina i zdavoohranenie: materialy V Mezhdunarodnoi nauchnoi konferencii*. – Kazan', 2017. – S. 95–99.
 15. *Tumshevic, O. N.* Issledovanie pronicaemosti stomatologicheskikh materialov dlya vremennogo plombirovaniya zubov / O. N. Tumshevic, E. E. Orlova, V. O. Yaschuk // *Nauka i innovacii – sovremennye koncepcii: sbornik nauchnyh statei*. – Moskva, 2020. – S. 86–91.
 16. *Faizov, T. T.* Ocenka kachestva kvalificirovannoi pomoschi postradavshim s travmoi chelyustno-licevoi oblasti v g. Kazani / T. T. Faizov, N. R. Ayupova // *Kachestvo okazaniya medicinskoj stomatologicheskoi pomoschi: sposoby dostizheniya, kriterii i metody ocenki: sbornik statei mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferencii*. – Kazan', 2016. – S. 191–195.
 17. *Chang, W.-J.* Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care / W.-J. Chang, Y.-H. Chang // *J. Dent. Sci.* – 2013. – Vol. 8, № 3. – P. 239–247.
 18. *Characteristics of patients who visit the dental emergency room in a dental college hospital / C. Kim, E. Choi, K.-M. Park [et al.] // Journal of dental anesthesia and pain medicine*. – 2019. – Vol. 19, № 1. – P. 21–27.
 19. *Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care / M. Aldosari, M. Tavares, A. Matta-Machado, M. Abreu // PLoS ONE*. – 2017. – Vol. 12, № 11: e0187993.
 20. *Luo, J.Y.N.* Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument / J.Y.N. Luo, P.P. Liu, M.C.M. Wong // *BMC Oral. Health*. – 2018. – Vol. 18, № 1. – P. 15.
 21. *Nair, R.D.* It's a waste of time coming here, better go to private clinics with wider options for treatment: patient's perception on dental services provided in Fiji / R.D. Nair, M. Mohammadnezhad // *BMC Health. Serv. Res.* – 2022. – Vol. 22, № 1. – P. 1144.
 22. *Rural-urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey / A. Alhozgi, J.S. Feine, F. Tanwir [et al.] // BMC Oral. Health*. – 2021. – Vol. 21, № 1. – P. 261.
 23. *Urban-rural difference in satisfaction with primary healthcare services in Ghana / S. Yaya, G. Bishwajit, M. Ekholuentele [et al.] // BMC Health. Serv. Res.* – 2017. – Vol. 17, № 1. – P. 776.