

ID: 2013-02-231-A-2455

Оригинальная статья

Велиханова Л.К., Пархоменко А.А., Терещук О.С.

Сравнительный анализ удовлетворенности амбулаторной стоматологической помощью пациентов и врачей муниципальной и частной поликлиник

ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России

Резюме

Для учета мнения потребителей в условиях конкуренции на рынке стоматологических услуг авторами проведено исследование удовлетворенности пациентов амбулаторной стоматологической помощью в муниципальной и частной поликлиниках. С применением социологического и статистического методов установлен более высокий уровень удовлетворенности пациентов частных медицинских организаций. Экспертная оценка медицинской помощи ниже, чем удовлетворенность пациентов, как в муниципальной, так и в частной поликлиниках.

Ключевые слова: удовлетворенность пациентов, стоматологическая помощь

В последние годы значительное внимание уделяется исследованиям качества медицинской помощи [1]. Одним из инструментов контроля качества оказываемой помощи является оценка удовлетворенности пациентов [4]. В условиях сложившихся конкурентных отношений на рынке стоматологических услуг выявление мнения потребителей становится важным как для многочисленных частных поликлиник, так и муниципальных, участвующих в оказании стоматологической помощи населению.

Цель исследования – выявить направления повышения качества стоматологической медицинской помощи.

Задачи: 1) провести сравнительный анализ удовлетворенности пациентов медицинской помощью, оказываемой в муниципальной и частной стоматологических поликлиниках, 2) получить экспертную оценку качества стоматологической помощи.

Материалы и методы

В исследовании применен социологический метод – проведено анкетирование пациентов (60 респондентов) муниципальной и частной стоматологических поликлиник (по 30 респондентов соответственно). Экспертами выступили 10 врачей указанных лечебных учреждений, имеющих стаж работы стоматологом более 5 лет (по 5 респондентов из каждого ЛПУ). Для оценки статистической значимости применялись непараметрические критерии.

Нами была разработана оригинальная анкета оценки стоматологической помощи для пациентов и врачей-экспертов, включающая в себя 11 вопросов, оценивающих уровень информированности пациентов, доступности и удовлетворенности медицинской помощью в стоматологических поликлиниках.

Результаты

Среди респондентов муниципальной стоматологической поликлиники женщины составили 36,7%, мужчины - 63,3%, частной поликлиники - 60% и 40% соответственно. Возрастная структура респондентов в муниципальной поликлинике: от 20-30 лет – 16,7%, от 30-40 – 16,7%, от 40-50 – 20%, старше 50 лет – 46,6%. в частной: от 20-30 лет – 13,3%, от 30 - 40 лет – 36,7%, от 40 – 50 лет – 30%, старше 50 лет – 20%.

Таким образом, среди пациентов муниципальной поликлиники преобладают возрастные группы, включающие пенсионеров и студентов, почти две трети (20-30 и старше 50 лет - 63,3%). Среди пациентов частной поликлиники – лица наиболее активного трудоспособного возраста – также около двух третей (30-40 и 40-50 лет - 66,7%). Указанные различия, вероятно, связаны с уровнем дохода соответствующих возрастных групп.

Пациенты муниципальной клиники получают медицинскую помощь по полису обязательного медицинского страхования в 70% случаев, по полису добровольного медицинского страхования – в 6,7%, платные услуги получают 23,3% респондентов, в частной поликлинике: по полису ОМС - 3,3%, по полису ДМС - 6,7%, платные услуги - 90%. Преобладание способа оплаты медицинских услуг определяется формой собственности выбранного пациентами лечебного учреждения. При этом почти четверть пациентов муниципальных поликлиник имеет возможность получать платные услуги. Низкая доля оплаты услуг по полису добровольного медицинского страхования отражает слабое развитие данной системы страхования в нашей стране.

53% пациентов муниципальной стоматологической поликлиники посещают стоматолога раз в год и реже, 33% - несколько раз в год, 14% - несколько раз в месяц. Среди пациентов частной стоматологической поликлиники посещают стоматолога раз в год и реже 63,3% респондентов, несколько раз в год – 30%, несколько раз в месяц – 6,7%. Специалисты рекомендуют посещать стоматолога не менее двух раз в год, чего не делают более половины опрошенных в обеих группах, что свидетельствует о недостаточности профилактической работы стоматологических организаций

Была исследована информированность пациентов о сути предстоящего вмешательства. Всегда информируются 26,5% респондентов в муниципальной поликлиники, 90% - в частной; иногда информируются 47% респондентов муниципальной и 6,7% частной поликлиники, никогда – 26,5% и 3,3% соответственно. Таким образом, информированность о сути предстоящего вмешательства в частной стоматологической поликлинике выше, чем в муниципальной.

При опросе экспертов – врачей-стоматологов муниципальной и частной стоматологических поликлиник (по 5 человек) были получены следующие результаты. 60% врачей муниципальной стоматологической поликлиники всегда информируют своих пациентов о сути предстоящего вмешательства, 40% иногда. Врачи частной стоматологической поликлиники информируют пациентов в 100% случаев. Эти результаты соответствуют результатам опроса пациентов и связаны с тем, что все манипуляции, проводимые в частной поликлинике, оплачиваются пациентом и проводятся после осведомления о цене и согласования.

Для определения удовлетворенности пациентами предлагалось оценить по 10 бальной шкале (где 1 – очень плохо, 10 – отлично) 3 основных компонента качества стоматологической помощи: структурное качество, качество технологии или процесса и качество результата.

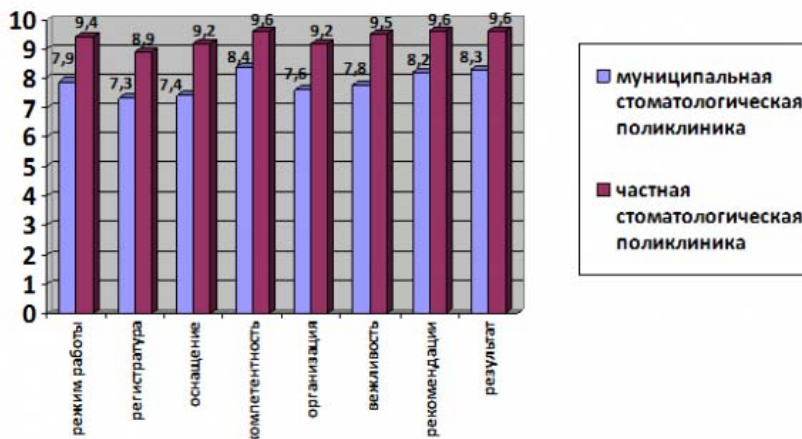


Рисунок 1. Удовлетворенность пациентов амбулаторной стоматологической помощью (балл)

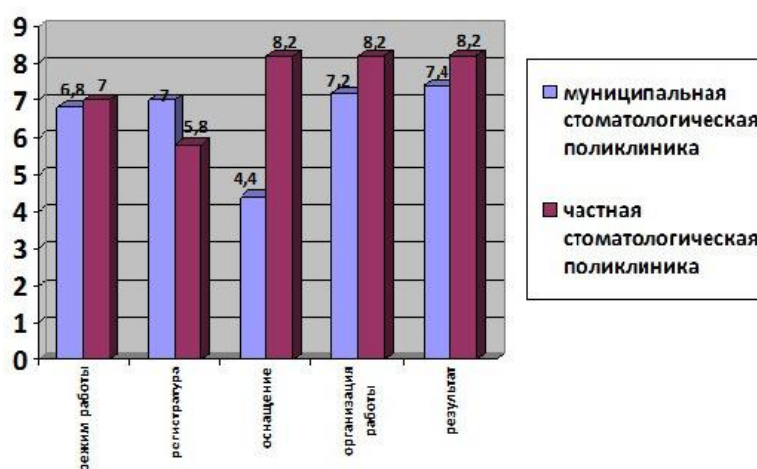


Рисунок 2. Экспертная оценка амбулаторной стоматологической помощи (балл)

В отношении структурного качества была оценена удовлетворенность режимом работы поликлиники, работой регистратуры, оснащением стоматологической поликлиники (интерьером, оборудованием).

Удовлетворены режимом работы поликлиники пациенты муниципальной поликлиники на 7,9 баллов, пациенты частной на 9,4 балла из 10. Работа регистратуры удовлетворяет пациентов муниципальной поликлиники на 7,3 балла, пациентов частной – на 8,9 балла из 10. Средний балл удовлетворенности оснащением стоматологической поликлиники пациентов муниципальной поликлиники составил 7,4 балла в муниципальной поликлинике и 9,2 балла – в частной. Компетентность врача пациенты муниципальной поликлиники оценили на 8,4, пациенты частной – на 9,6 баллов из 10.

При опросе мнения экспертов были получены следующие показатели. Средний показатель удовлетворенности режимом работы поликлиники для врачей муниципальной стоматологической поликлиники составил 6,8 баллов, для врачей частной – 7,0 баллов из 10, работа регистратуры – 7,0 и 5,8 баллов соответственно. Экспертная оценка оснащения стоматологической поликлиники составила 4,4 балла в муниципальной поликлинике и 8,2 из 10 баллов – в частной.

Пациенты оценивали процессуальный подход к обеспечению и оценке качества: организацию работы поликлиники пациенты муниципальной оценили на 7,6 баллов, пациенты частной – на 9,2 балла из 10; вежливость и внимательность медицинского персонала – на 7,8 и 9,5 баллов соответственно. Рекомендации и советы врачей-стоматологов удовлетворили на 8,2 балла пациентов муниципальной поликлиники и 9,6 баллов пациентов частной поликлиники. Врачи муниципальной и частной стоматологических поликлиник оценили организацию работы поликлиники на 7,2 и 8,2 баллов соответственно.

Результатом проведенных манипуляций пациенты муниципальной поликлиники удовлетворены в среднем на 8,3 балла, частной – на 9,6 балла из 10. Эксперты муниципальной поликлиники оценили качество результата на 7,4 балла, частной на 8,2 балла из 10. (рис.1,2)

Средний балл удовлетворенности по итогам анкетирования составил 7,9 баллов в муниципальной стоматологической поликлинике и 9,4 баллов в частной. У всех пациентов частной поликлиники средний балл выше 7,0. Среди пациентов муниципальной поликлиники доля тех, у кого балл ниже 7,0, составила 26,6%, что также указывает на более низкий уровень удовлетворенности в данной группе.

Для всех показателей удовлетворенности пациентов установлена статистическая значимость различий в группах муниципальной и частной стоматологической поликлиник, более высокие баллы в группе частной поликлиники. По каждому

вопросу доказана статистическая значимость ($p < 0,05$) как минимум по 1 из 3 критериев: Мана – Уитни, Колмогорова – Смирнова, Вальда – Вольфовица [2,3,4]. Указанные различия составляют $20 \pm 3\%$.

Выводы

1) Пациенты в целом удовлетворены оказываемой им амбулаторной стоматологической помощью. Уровень удовлетворенности пациентов в частной поликлинике выше, чем в муниципальной.

2) Эксперты дают более низкую, чем пациенты оценку качеству по всем компонентам: структуре, процессу и результату медицинской помощи.

Литература

1. Гажва, С.И. Качество медицинской помощи – залог успеха врача-стоматолога / С.И. Гажва, Е.Е. Абрамова // Материалы XIV и XV Всероссийской научно-практической конференции и X съезда СТАР. – М., 2005. – С. 169-171
2. Гланц С. Медико-биологическая статистика / Пер. с англ. - М.: Практика, 1998. - 459 с.
3. Кучеренко В.З. Применение методов статистического анализа для изучения общественного здоровья и здравоохранения / Учебное пособие для практических занятий. - М.: ГЭОТАР-МЕД, 2004. - 192 с.
4. Сибурин Т.А. Повышение качества и эффективности медицинской помощи в свете современных подходов к управлению / Т.А.Сибурин, Ф.И.Бадаева // Менеджер здравоохранения. – 2006. №1.-С. 19-24.
5. Юнкеров В.И., Григорьев С.Г. Математико-статистическая обработка данных медицинских исследований.- СПб.: ВМедА, 2002. - 266 с.