

ID: 2013-03-231-T-2047

Тезис

Краснова А.В.

Проблемы удовлетворенности населения стоматологической помощью*ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра экономики и управления здравоохранением и фармацевцией**Научный руководитель: ассистент Трошина Г.К.*

Актуальность. В настоящее время одним из самых массовых видов медицинского обслуживания является стоматологическая помощь, общая структура нуждемости населения в которой ежегодно сдвигается в сторону увеличения потребности в ортопедическом лечении.

Цель исследования: оценка качества стоматологической помощи на основе изучения мнения пациентов.

Задачи исследования: проанализировать литературные источники, изучить особенности оказания стоматологической помощи населению, выявить удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи предоставляемой консультативной стоматологической поликлиникой.

Методы исследования: изучение литературных источников, конкретного опыта деятельности учреждения оказывающего стоматологическую помощь на основе статистической отчетности, статистический метод обработки данных (расчет относительных величин M , m), социологический метод (анкетирование).

Результаты. Исследования проводилось на базе консультативной стоматологической поликлиники ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России. В анкетировании приняли участие 38 человек, из которых 68,4% женщины, мужчины – 31,6%. Средний возраст респондентов составил 41,8 лет. Большинство пациентов (84,2%) удовлетворены качеством оказания стоматологической помощи в поликлинике. В среднем респонденты оценивают работу медицинского персонала поликлиники на «хорошо» (врачи - $4,9 \pm 0,011$ балла, средний медицинский персонал - $4,8 \pm 0,030$ балла). Такой показатель качества медицинской помощи как «доступность» респонденты оценивают на $4,9 \pm 0,017$ балла. Основная доля респондентов (71,0%) считают, что для повышения качества предоставляемых медицинских услуг необходимо укрепление материально-технической база учреждения.

Таким образом, одним из главных показателей качества медицинской помощи в целом, в том числе стоматологической помощи, является удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием. Постоянный мониторинг данного показателя позволит определить основные направления совершенствования деятельности учреждения.

Ключевые слова

удовлетворенность населения, стоматологическая помощь