

УДК 614.2

https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/45

АНКЕТА ИНФОРМИРОВАННОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ ПО ПРОГРАММЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ

©*Закирова А. З.*, ORCID: 0000-0002-0242-1728, Международная школа медицины, Кыргызский государственный медицинский институт переподготовки и повышения квалификации им. С.Б. Даниярова, г. Бишкек, Кыргызстан, bina_sun2007@mail.ru

QUESTIONNAIRE ON PUBLIC SATISFACTION WITH DENTAL SERVICES UNDER THE STATE GUARANTEE PROGRAM

©*Zakirova A.*, ORCID: 0000-0002-0242-1728, International School of Medicine, Bishkek, Kyrgyz Republic, Kyrgyz State Medical Institute of Retraining and Advanced Training named after S.B. Daniyarov, Bishkek, Kyrgyzstan, bina_sun2007@mail.ru

Аннотация. Представлено исследование по изучению информированности о программе государственных гарантий и удовлетворенности населения качеством оказываемых стоматологических услуг в г. Бишкек. Информированность о первичной медико-санитарной помощи населению в рамках Программы государственных гарантий поможет своевременно получать профилактические стоматологические услуги, что является одним из действенных механизмов повышения качества стоматологической помощи. Повышение удовлетворенности качеством оказываемой стоматологической помощи является одной из основных задач, стоящих перед любым медицинским учреждением. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции, позволяют выявить факторы, снижающие удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием. С этой целью проведен социологический опрос населения об информированности о гигиене полости рта, о Программе государственных гарантий и удовлетворенностью качеством стоматологических услуг. По результатам исследования выявлено среди категорий лиц по ПГГ преобладание родителей детей до 10 лет (79%), беременных (6%) и пенсионеров (15%). Информированность о ПГГ среди родителей детей до 10 лет (34%) и (66%) не информированы. Среди опрошенных родителей детей до 10 лет (66%) выразили удовлетворенность стоматологическими услугами, (34%) оказались не удовлетворены услугами. Беременные информированы о ПГГ (53%) и (47%) не информированы. По результатам беременные удовлетворены стоматологическими услугами (72%) и (28%) не удовлетворены. Пенсионеры старше 70 лет информированы о ПГГ (26%) и (74%) не проинформированы. Удовлетворенность стоматологическими услугами (63%) и (37%) не удовлетворены. Отмечены необходимость разработки и внедрения единого стандартизированного опросника для пациентов, пользующихся услугами стоматологических организаций для контроля качества оказываемой помощи, что поможет выявить недостатки в работе и рекомендовать меры для решения проблем. В связи недостаточной информированностью населения о ПГГ, информация о ней должна занимать ведущее место в системе информационного пространства телевидения, радио, прессы и Интернет.

Abstract. This article presents a study on the awareness of the program of state guarantees and public satisfaction with the quality of dental services provided in Bishkek. Awareness of primary

health care to the population within the framework of the State Guarantees Program will help to receive preventive dental services in a timely manner, which is one of the effective mechanisms for improving the quality of dental care. Increasing satisfaction with the quality of dental care is one of the main tasks facing any medical institution. The results of the study of satisfaction with the quality of services provided accurately reflect positive and negative trends and allow us to identify factors that reduce patient satisfaction with medical care. To this end, a sociological survey of the population was conducted on awareness of oral hygiene, on the Program of state guarantees and satisfaction with the quality of dental services. According to the results of the study, the predominance of parents of children under 10 years old (79%), pregnant women (6%) and pensioners was revealed among the categories of persons according to PGG15 (%). Awareness of GHG among parents of children under 10 years of age (34%) and (66%) are not informed. Among the surveyed parents of children under 10 years old (66%) expressed satisfaction with dental services, (34%) were not satisfied with the services. Pregnant women are informed about PGG (53%) and (47%) are not informed. According to the results, pregnant women are satisfied with dental services (72%) and (28%) are not satisfied. Pensioners over the age of 70 are informed about PGG (26%) and (74%) are not informed. Satisfaction with dental services (63%) and (37%) are not satisfied. It is noted that it is necessary to develop and implement a unified standardized questionnaire for patients using the services of dental organizations to control the quality of care provided, which will help identify shortcomings in the work and recommend measures to solve problems.

Ключевые слова: стоматологические услуги, гигиена полости рта, анкетирование, информированность, удовлетворенность населения.

Keywords: dental services, oral hygiene, questionnaires, awareness, public satisfaction.

Актуальность исследования определена тем, что в целях переориентации Программы государственных гарантий по обеспечению граждан медико-санитарной помощью, в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об охране здоровья граждан в Кыргызской Республике» 21 сентября 2023 года №493 была утверждена новая Программа государственных гарантий по обеспечению граждан медико-санитарной помощью. Вновь принятая Программа государственных гарантий бесплатного оказания населению стоматологической помощи в Кыргызской Республике на 2023 год содержит положения, существенно изменяющие подходы к планированию бесплатной стоматологической помощи [1].

Показано, что действующая до этого система не охватывала все виды терапевтической и экстренной стоматологической помощи. Анализ показал, что основным прикрепленным населением являются дети до 10 лет, оказанные основные услуги которым ориентированы на лечение кариеса и заболеваний пародонта. Выявлено, что профилактические услуги не являются приоритетными для стоматологических поликлиник, финансируемых в рамках Программы государственных гарантий. Также отсутствует корреляция между объемом прикрепленного населения и объемом оказанных услуг, что требует дальнейшей работы по совершенствованию механизмов финансирования и учета стоматологических услуг в рамках Программы государственных гарантий [2 с. 183].

ВОЗ отмечает необходимость усиления потенциала системы здравоохранения по комплексной профилактике и борьбе с заболеваниями полости рта [3]. Проведено исследование по определению информированности о гигиене полости рта, о ППГ,

удовлетворенностью стоматологическими услугами. Полученные результаты исследования были проанализированы и показали необходимость разработки современных подходов в профилактике стоматологических заболеваний лиц по ПГГ, направленных на привитие навыков правильной гигиены полости рта, улучшение качества оказываемых стоматологических услуг, повышение информированности о ПГГ.

Личная гигиена полости рта является одной из наиболее легких и доступных способов снижения заболеваний зубов, в частности кариеса. Основным источником получения информации о гигиене полости рта является врач стоматолог, необходимо усиление профилактической нацеленности в детской стоматологии, проведения просветительной работы по гигиене полости рта среди детей и родителей [4 с. 138].

Полученные результаты исследования были проанализированы и показали необходимость разработки современных подходов в профилактике стоматологических заболеваний лиц по ПГГ, направленных на привитие навыков правильной гигиены полости рта, улучшение качества оказываемых стоматологических услуг, повышение информированности о ПГГ. Сегодня в условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинских услуг, мнения пациентов могут служить одним из критериев в комплексной оценке деятельности медицинской организации. Удовлетворенность пациента может внести важную информацию в оценку качества оказанной медицинской помощи, которая не может быть измерена путем мониторинга клинических показателей. В настоящее время оценка удовлетворенности осуществляется с использованием социологического подхода, который состоит в изучении мнения пациентов о различных аспектах качества медицинской помощи на основании анкетирования.

В условиях процесса улучшения качества предоставляемых медицинских услуг изложенный подход все больше вызывает интерес у специалистов в области организации здравоохранения. Другие исследования показали, что навыки общения врачей с точки зрения их отношения к пациентам, объяснения условий, уровень оказания помощи, поддержки, уважения к предпочтениям пациентов и вовлечения пациентов в процесс принятия решений являются влиятельными факторами. В дополнение к этому, общение, сочувствие и забота со стороны персонала лечебного учреждения в большей степени влияют на уровень удовлетворенности [5 с. 6].

Материал и методы исследования

Проведено социологическое исследование среди жителей г. Бишкек, которые входят в категорию лиц по Программе государственных гарантий и получали стоматологические услуги в государственных (ГСП) и частных клиниках. Исследование проводилось в 2024 году с января по февраль. Объектом исследования были пациенты, которые входят в программу государственных гарантий — дети возрастной группы от 0 до 9 лет 11 месяцев и 29 дней (заполнены родителями в количестве 421), также беременные в количестве (32), пенсионеры старше 70 лет (81). Сбор статистического материала проводился методом выборочного анонимного онлайн анкетирования, с согласия пациентов, по специально разработанной анкете по изучению информированности и удовлетворенности населения качеством оказанной стоматологических услуг.

Таким образом, в анкету было включено вопросы о гигиене полости рта, информированности о ПГГ, удовлетворенностью стоматологических услуг. После сбора данных изучались и оценивались следующие переменные: знания о гигиене полости рта, причина обращения, удовлетворенность качеством стоматологических услуг, информированности о ПГГ. В ходе сбора материала заполнено 533 анкет «Изучения

информированности о ПГГ и удовлетворенности населения стоматологическими услугами в стоматологических организациях», после проверки в анализ включено 533 анкет пациентов, проживающих именно в городе г. Бишкек. Данная проблема является актуальной и требует необходимости дальнейшего исследования, что в перспективе будет способствовать контролю качества деятельности стоматологических организаций и совершенствованию качества и объема стоматологических услуг. Расчеты проводились с использованием статистических программ МО Excel.

Цель исследования: Изучение мнения населения об информированности ПГГ и о качестве стоматологических услуг, оказываемой стоматологическими организациями города Бишкек.

Результаты и обсуждение

Выборочная совокупность охватила все основные 3 категории населения, входящие в Программу государственных гарантий по стоматологии. Результаты исследования показали, что в составе изученного контингента лиц по Программе государственных гарантий преобладали родители детей до 10 лет – 79%, на втором месте пенсионеры старше 70 лет – 15% и беременные в целом – 6%. Анализ возрастной структуры показал, что родители детей от 0 до 6 лет и от 7 до 10 лет составило 36% и 64 % соответственно, т.е. в 2 раза превышает количество детей дошкольного возраста этой возрастной группы, так как эту категорию составляют дети, активно пользующиеся услугами стоматологических организаций. Беременных в возрасте от 18 до 34 лет и 35 лет и старше в исследовании составило 62,5% и 37,5% соответственно. соответственно. Пенсионеров старше 70 лет — 15% как показано на Рисунке 1.

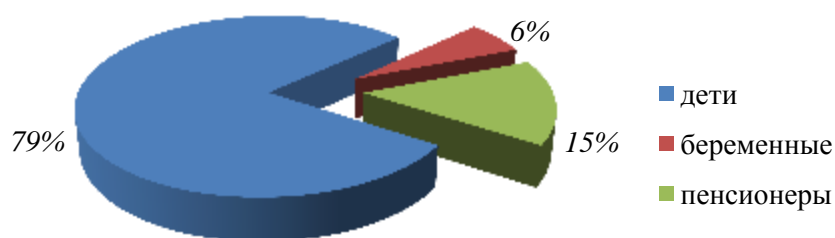


Рисунок 1. Количество наблюдений среди категорий ПГГ

При анализе чистки зубов детей дошкольного возраста из числа опрошенных -дети от 0-6 лет чистят зубы 2 и более раза в день (41%), чем 1 раз в день (53%), один раз в неделю (5%); никогда 1(%). Дети школьного возраста 7-10 лет чистят зубы 2 и более раза в день (46%), чем 1 раз в день (50%), один раз в неделю (4%);

Современные подходы в профилактике кариеса у детей должны быть направлены на привитие родителями навыков правильной гигиены полости рта и улучшения гигиенических знаний и умений. Так, по данным нашего исследования, родители у преобладающего большинства детей дошкольного возраста контролируют чистку зубов в возрасте от 0-6 лет при каждой чистке (69%), раз в неделю (8%), крайне редко (21%), никогда (2%). У детей школьного возраста 7-10 лет (39%), раз в неделю (3%), крайне редко (44%), никогда (14%). Частота смены зубных щеток один раз в три месяца детей дошкольного возраста от 0-6 лет (63%), раз в 6 мес. (29%), раз в год (5%), не меняют (3%). Частота смены зубных щеток один раз в три месяца детей школьного возраста от 7-10 лет (62%), раз в 6 мес. (33%), раз в год (5%).

Причина крайнего визита к стоматологу детей до 10 лет. Большинство детей от 0-6 лет обратилось по поводу возникновения зубной боли (42 %), остальные 27% за продолжение лечения и 31% не помнят причину визита. Среди детей от 7-10 лет (56%) обратились с зубной болью, 32% за продолжение лечения и 13% не помнят причину. Выбор стоматологии всегда за пациентами, поэтому 76% родителей детей от 0-6 лет пользуются услугами частных клиник, 24% детей от 0-6 лет получают услуги в государственной поликлинике. 82% детей от 7-10 лет пользуются услугами частных клиник, 18% детей лет получают услуги в государственной поликлинике как показано на Рисунке 2.

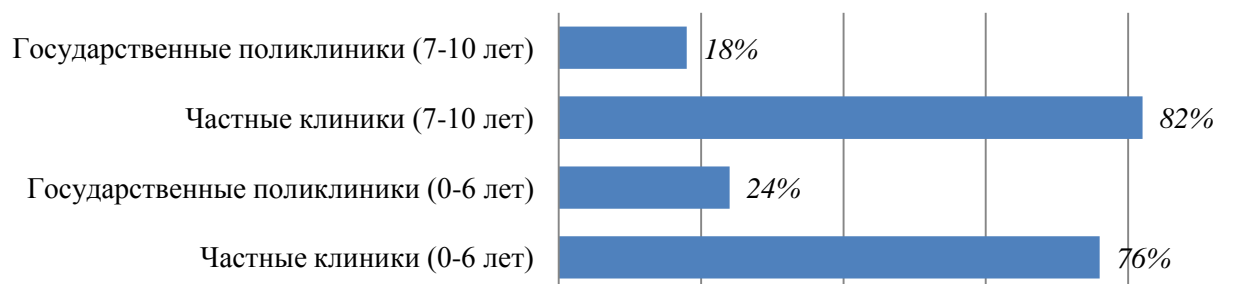


Рисунок 2. Выбор стоматологии родителей детей до 10 лет

Удовлетворенность качеством оказанных стоматологических услуг. В целом стоматологическими услугами в частных клиниках удовлетворены 60% родителей детей до 10 лет, не удовлетворены 40% соответственно, стоматологическими услугами в государственных поликлиниках удовлетворены 78% и не удовлетворены 22% респондентов. На Рисунке 3 представлена информированность родителей детей до 10 лет о Программе государственных гарантий. Среди родителей детей от 0-6 лет (42%) знают о ПГГ и 58% не знают. Среди родителей детей от 7-10 лет (30%) знают о ПГГ и 70% не знают, как показано на Рисунке 3.

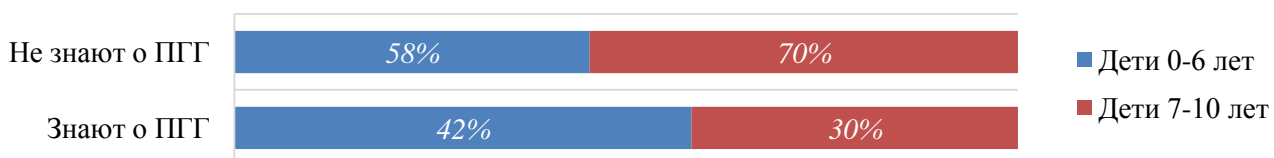


Рисунок 3. Информированность о ПГГ родителей детей до 10 лет

Более 90% среди беременных в возрасте от 18 до 34 лет ответили, что чистят зубы 2 и 3 раза в день, 10% беременных 1 раз в день соответственно. Среди беременных от 35 лет и выше 50% чистят зубы 2-3 раза в день, 50% один раз в день соответственно. 75% беременных 18-34 лет получают стоматологические услуги в частной клинике, 25% в государственной поликлинике. 83% беременных от 35 и выше лет получают в частной клинике, 17% в государственной поликлинике соответственно. Удовлетворенность качеством оказанных стоматологических услуг беременных. В целом стоматологическими услугами в частных клиниках удовлетворены 76% беременных, не удовлетворены 24%, стоматологическими услугами в государственных поликлиниках удовлетворены 57% и не удовлетворены 43% респондентов как на Рисунке 4. На Рисунке 5 представлена информированность беременных 18-34 лет о Программе государственных гарантий. Среди беременных от 18-34 лет 50% информированы, 50% нет соответственно. Беременные от 35 лет выше информированы о ПГГ 54% и 46% нет.

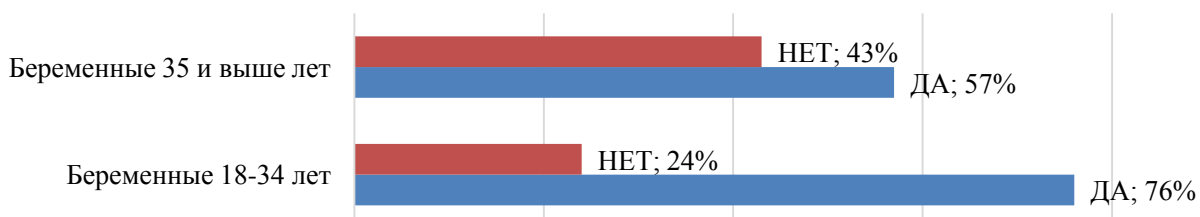


Рисунок 4. Удовлетворенность беременных стоматологическими услугами

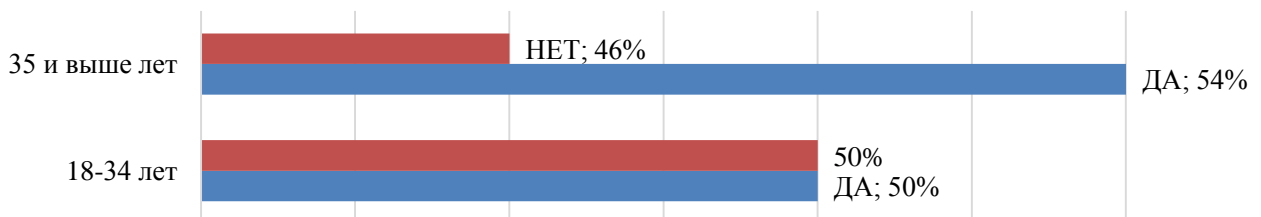


Рисунок 5 Информированность беременных о ПГГ

Обучал ли врач-стоматолог гигиене полости рта во время беременности. 18-34 лет 40 % ответили «да», 60 % «нет» соответственно. Среди беременных 35 лет и старше «да» 67% и «нет» 33% соответственно. При анализе чистки зубов пенсионеров старше 70 лет из числа опрошенных -38% чистят зубы 2 и более раза в день и 43% респондентов один раз в день. 52 % пенсионеров старше 70 лет получают стоматологические услуги в частной клинике, 48 % в государственной поликлинике. В целом стоматологическими услугами в частных клиниках удовлетворены 38% пенсионеров, не удовлетворены 62%, стоматологическими услугами в государственных поликлиниках удовлетворены 90% и не удовлетворены 10% респондентов. Информированность пенсионеров о Программе государственных гарантий: 26% — информированы, 74% — нет. Информация об уровне удовлетворенности пациентов стоматологическими услугами оказываемых стоматологами, полученная в результате социологического опроса, способствовала разработке возможных путей ее улучшения. Таким образом, результаты социологического опроса населения свидетельствуют о том, что достаточно небольшая доля пациентов (в среднем 18%) не удовлетворена оказываемой стоматологической помощью.

Выявлено, что причинами обращения к стоматологу только при наличии боли в зубах, а не профилактический осмотр, недостаточная информированность о Программе государственных гарантий по стоматологии. Необходимо отметить, что вежливость, сопереживание и эмпатия к пациентам играет немаловажную роль в удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг и нужно будет развивать эту часть. Вместе с тем, отмечена необходимость внедрения единой анкеты для контроля качества оказываемой стоматологической помощи ГСП. Рекомендуется проведение систематического анализа анкеты, добавление или исключение некоторых вопросов для ее улучшения.

Список литературы:

1. Программа государственных гарантий по обеспечению граждан медико-санитарной помощью. Утверждена Постановлением Кабинета министров Кыргызской Республики от 21 сентября 2023 года №493. <https://foms.kg/guaratees/>

2. Калиев М. Т., Закирова А. З. Эпидемиологический анализ стоматологических услуг, предоставленных в государственных стоматологических поликлиниках г. Бишкека // Вестник Кыргызско-Российского Славянского университета. 2023. Т. 23. №1. С. 178-183. <https://doi.org/10.36979/1694-500X-2023-23-1-178-183>
3. Охрана здоровья полости рта 18 ноября 2022 год <https://kurl.ru/MJXAp>
4. Ли Н. Е. Оценка индивидуальной гигиены полости рта у детей по данным анкетирования // Вестник Кыргызско-Российского Славянского университета. 2021. Т. 21. №9. С. 130-138.
5. Al-Abri R., Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement // Oman medical journal. 2014. V. 29. №1. P. 3. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>

References:

1. Programma gosudarstvennykh garantii po obespecheniyu grazhdan mediko-sanitarnoi pomoshch'yu. Utverzhdena Postanovleniem Kabineta ministrov Kyrgyzskoi Respubliki ot 21sentyabrya 2023 goda № 493. <https://foms.kg/guaratees/>
2. Kaliev, M. T., & Zakirova, A. Z. (2023). Epidemiologicheskii analiz stomatologicheskikh uslug, predostavlennykh v gosudarstvennykh stomatologicheskikh poliklinikakh g. Bishkeka. *Vestnik Kyrgyzsko-Rossiiskogo Slavyanskogo universiteta*, 23(1), 178-183. (in Russian). <https://doi.org/10.36979/1694-500X-2023-23-1-178-183>
3. Okhrana zdorov'ya polosti rta 18 noyabrya 2022 god <https://kurl.ru/MJXAp>
4. Li, N. E. (2021). Otsenka individual'noi gigieny polosti rta u detei po dannym anketirovaniya. *Vestnik Kyrgyzsko-Rossiiskogo Slavyanskogo universiteta*, 21(9), 130-138. (in Russian).
5. Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1), 3. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>

*Работа поступила
в редакцию 17.04.2024 г.*

*Принята к публикации
24.04.2024 г.*

Ссылка для цитирования:

Закирова А. З. Анкета информированности и удовлетворенности населения стоматологическими услугами по Программе государственных гарантий // Бюллетень науки и практики. 2024. Т. 10. №5. С. 360-366. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/45>

Cite as (APA):

Zakirova, A., (2024). Questionnaire on Public Satisfaction with Dental Services under the State Guarantee Program. *Bulletin of Science and Practice*, 10(5), 360-366. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/45>