

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОРТОПЕДИЧЕСКОГО ЛЕЧЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

Медоева Л.А., Хетагуров С.К.

Северо-Осетинская государственная медицинская академия,  
кафедра ортопедической стоматологии, г. Владикавказ

Последнее десятилетие прошедшего XX века принесло революционные изменения во все сферы нашей жизни не обходя и стоматологическую отрасль. Разработанное в РФ новое законодательство отнесло медицинскую помощь к сфере оказания услуг. Естественно, что основным критерием при оказании услуги является ее качество - важнейший параметр деятельности любой организации.

Тенденция к ужесточению требований, предъявляемых потребителями к качеству услуг, идет во всем мире, в том числе и в России. Мы становимся свидетелями того, как возрастают требования пациентов к качеству лечения, уровню эстетики, и качеству сервиса.

Врачам приходится жить и работать, учитывая эту тенденцию. По данным фонда обязательного федерального медицинского страхования (ФФ ОМС) в 2001 г, по сравнению с 1995 г общее количество жалоб пациентов на качество лечения увеличилось более, чем в 2,5 раза. Очевидно, это не может быть связано с резким ухудшением качества лечения и диагностики, а скорее с ростом правовой грамотности пациентов.

Документами, регламентирующими отношения врача и пациентов, является:

Закон о защите прав потребителей, Гражданский кодекс РФ, Правила предоставления платных медицинских услуг населению, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан (1993 г.).

При этом все законодательства более ориентировано на защиту прав потребителей, чем врачей.

Качество ортопедического лечения, функциональная полноценность протезов, во многом определяют состояние не только органов полости рта, но и сопряженных систем организма. Качество лечения зависит от множества факторов – квалификации врача, выполнения пациентом элементарных гигиенических мероприятий, количества времени, затраченного на лечение, длительность пользования протезом, и другие. От того, насколько полноценны имеющиеся протезы, может зависеть не только стоматологическое здоровье пациента, но и его психическое состояние, качество жизни.

Все вышперечисленное определяет социальную значимость и актуальность нашего исследования.

**Цель исследования.** Изучить качество ортопедического лечения пациентов, их удовлетворенность имеющимися протезами.

**Задачи:** Уточнить сроки обращаемости пациентов к врачу ортопеду. Выяснить удовлетворенность пациентов результатами лечения.

**Материалы и методы.** Проведено анкетирование 68 пациентов, прошедших этапы предварительного лечения и последующего протезирования в различных поликлиниках г. Владикавказ.

**Описание работы.** Всем опрашиваемым пациентам было предложено заполнить анкету, состоящую из 15 вопросов. После изучения анкетных данных получены следующие результаты.

Опрошено 680 пациентов. Средний возраст пациентов составил 45 лет (от 21 до 74 лет).

Своевременно, т.е. сразу же или в течение ближайшей недели от возникновения необходимости в протезировании, к врачу обратились всего 32% пациентов. Остальные 67% пациентов пришли в отдаленные сроки, варьирующие от одного месяца до года и более.

Большинство из них 82% нуждались в предварительном терапевтическом лечении, что свидетельствовало о неблагоприятном состоянии зубов.

Учитывая технологические особенности изготовления протезов 71% пациентов согласны со сроками их изготовления, а 28% человек выразили неудовлетворение.

В оценке качества изготовленных протезов мнения разделились следующим образом: 39% человек считают качество изготовленных протезов хорошим, 53% - удовлетворительным, и только 14% - неудовлетворительным.

Обращает на себя внимание, что значительное количество пациентов 35% не удовлетворены эстетически видом протезов, а 25% опрошенных жаловались на неудовлетворительную жевательную эффективность протезов, в связи, с чем не могут ими пользоваться.

Абсолютное большинство 92% регулярно выполняет гигиеническую обработку протезов.

Все рекомендации врача выполняет только 71% пациентов. Остальные 29% человек не считают нужным придерживаться рекомендаций врача, что, возможно, является причиной дискомфорта у них в дальнейшем.

78% пациента выразили доверие своему врачу ортопеду, но только 20% из них подтвердили доверие путем рекомендации своего врача ортопеда ближайшим друзьям и знакомым.

Более половины опрошенных пациентов (63%) указывали на недостаточное внимание со стороны медицинского персонала и очень высокую стоимость лечения и протезирования.

По данным нашего опроса, в котором участвовали также и врачи-стоматологи различных специальностей (всего 25 врачей) 57% опрошенных врачей признали, что не знают нормативно-правовых документов, регламентирующих их деятельность, 13% врачей интересуются этим, и 28% ответили, что знают, но плохо, и только 2% опрошенных признали свои юридические познания достаточными. Из всех опрошенных только 1% врачей не боится необоснованных исков со стороны пациентов.

На вопрос о том, с чем может быть связано возникновение конфликта, 47% стоматологов и 70% пациентов указали, что это может быть связано с высокой стоимостью лечения, и, следовательно, высокими ожидаемыми результатами, которые не всегда оправдываются.

59% врачей указали, что источник конфликтов по их мнению, лежит в неумении врача найти общий язык, а 34% связывают их с низкой общительностью врача, и только 7% с качеством выполненной работы. Это подтверждают и пациенты, 86% которых недовольны не качеством лечения, а культурой обслуживания (при этом более половины опрошенных пациентов лечилось в коммерческом секторе).

**Выводы:** С целью улучшения качества лечения и последующего протезирования необходимо своевременное обращение пациентов к врачу-стоматологу и ортопеду.

Несмотря на удовлетворительное, в целом, качество протезирования, врачам-ортопедам необходимо обращать особое внимание на эстетический вид протезов. Желательным является сокращение сроков изготовления протезов.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2007. Т. 9. № 4.
2. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2006. Т. 8. № 4.
3. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2005. Т. 7. № 4.
4. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2004. Т. 6. № 4.
5. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2003. Т. 5. № 4.
6. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2002. Т. 4. № 4.
7. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2001. Т. 3. № 4.
8. Журнал научных статей. Здоровье и образование в XXI веке. 2000. Т. 2. № 4.
9. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2007. Т. 9. № 12.
10. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2006. Т. 8. № 12.
11. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2005. Т. 7. № 12.
12. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2004. Т. 6. № 12.
13. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2003. Т. 5. № 12.
14. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2002. Т. 4. № 12.
15. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2001. Т. 3. № 1.
16. Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». URL: <http://e-pubmed.org/isu.html>. 2000. Т. 2. № 1.