

*Кострубин С.А., Кузнецова Н.В., Бабенко А.И., Бабенко Е.А.*

**МНЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ О КАЧЕСТВЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ  
ПОМОЩИ КАК ЭЛЕМЕНТ МАРКЕТИНГА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

*Kostrubin S.A., Kuznetsova N.V., Babenko A.I., Babenko E.A.*

**OPINION OF PATIENTS ON QUALITY OF THE  
STOMATOLOGIC HELP AS ELEMENT OF MARKETING OF THE  
STOMATOLOGIC ORGANIZATION**

**Резюме.** По материалам социологического опроса 1235 пациентов стоматологической поликлиники г. Омска определены основные факторы привлекательности учреждения, удовлетворенность пациентов отдельными видами деятельности и врачами-специалистами (терапевт, хирург, ортопед). Это является основой маркетинга стоматологических организаций.

**Ключевые слова:** социологический опрос, стоматологическая поликлиника, удовлетворенность пациентов.

**Abstract.** Major factors of appeal of establishment, satisfaction of patients with separate kinds of activity and specialists doctors (the therapist, the surgeon, the orthopedist) are determined by materials of sociological poll of 1235 patients of stomatology policlinic of Omsk. It is a basis of marketing of the stomatology organizations.

**Keywords:** sociological poll, stomatology policlinic, satisfaction of patients.

Современные перспективы реализации стоматологической помощи населению, в частности, территориальными стоматологическими поликлиниками, связаны с конкуренцией на рынке стоматологических услуг.

Важным аспектом формирования потока пациентов в стоматологические клиники является доступность и качество медицинской помощи, что влияет на выбор пациентами того или иного учреждения. Факторами предпочтения стоматологической организации служат, с одной стороны, потребность населения в

стоматологической помощи, где значительную роль играет мотивация людей на получение стоматологических услуг; с другой – возможности клиник по реализации соответствующих медицинских технологий; с третьей – финансовые взаимоотношения между населением и учреждениями. На этой основе строится маркетинг стоматологических организаций [1, 2, 3].

В этой связи проведено изучение мнения потребителей стоматологических услуг (по специально разработанной анкете) о качестве стоматологической помощи в городской стоматологической поликлинике № 4 «Люксдент» г. Омска.

В социологическом опросе приняли участие 1255 респондентов. Как показало исследование, важнейшим вопросом для деятельности стоматологического учреждения является привлекательность его для пациентов, что определяется мотивами обращения именно в данное учреждение. Анализ результатов социологического опроса показал, что обращение в данное учреждение у 45,6% анкетированных обусловлено высокой квалификацией медицинского персонала и у 34,2% – высоким уровнем медицинского обслуживания.

В дополнение к высокой квалификации персонала следует отнести учет врачами индивидуальных пожеланий пациента и безопасность проведения стоматологических процедур, на что указали соответственно 19,4 и 24,5% анкетированных. Таким образом, непосредственная работа персонала поликлиники формирует основную часть потока пациентов.

Немаловажную роль имеет территориальная доступность учреждения, на что обратили внимание 59,1% опрошенных, причем 33,1% отметили как пешеходную, а 26,0% – транспортную доступность, то есть территориальное расположение поликлиники во многом предопределяет возможность обращения за медицинской помощью.

Помимо территориального фактора имеет определенное значение отсутствие очередей и возможность предварительной записи на прием к стоматологу, на что указали соответственно 14,1 и 20,0% респондентов. Этот элемент привлекательности отражает характер организации стоматологической помощи, где также существенную роль играет экономическая составляющая.

Для 37,1% пациентов фактором привлекательности являлись бесплатное обслуживание и низкая оплата за дополнительные услуги. Не оставили респонденты без внимания и такую составляющую привлекательности учреждения как использование качественных материалов, медикаментов, современного оборудования (22,7% опрошенных), а также получаемый косметический эффект (15,6% опрошенных).

Таким образом, главными элементами привлекательности для населения стоматологической поликлиники «Люксдент» является высококвалифицированная работа медицинского персонала, доступность (территориальная, материальная, временная) медицинской помощи и ее качество.

Последующие вопросы анкеты касались удовлетворенности работой подразделений поликлиники и оказанием отдельных видов стоматологической помощи. Работой регистратуры удовлетворены 86,9% опрошенных, 48,5% из которых отметили вежливость, доброжелательность и внимательность сотрудников, 36,5% – отсутствие очередей и быстроту оформления документов, 10,7% – грамотность и качество работы, а 4,3% – возможность предварительной записи на прием. Из отрицательных сторон работы регистратуры следует указать: наличие очередей, грубость и в целом некачественное обслуживание, что вероятно связано с отдельными случаями взаимоотношений пациентов и сотрудников регистратуры.

Положительную оценку работы лечащего врача стоматолога-терапевта дали 85,8% респондентов. Почти половина из них (47,7%) указали на высокие профессиональные качества и квалификацию врача, 26,0% – на качество оказываемой помощи, 17,6% – на вежливое и внимательное отношение, 8,7% – безболезненное проведение лечения.

Помощь врача-пародонтолога получали 13,4% респондентов. При этом 73,9% в целом были удовлетворены оказанной помощью, и прежде всего ее качеством – 41,8%, а также высоким уровнем профессиональной подготовки – 37,3%.

Хирургическую стоматологическую помощь получили 19,0% опрошенных. Из них 80,9% были удовлетворены работой врача-хирурга, отмечая его высокий профессионализм – 35,5%,

безболезненное проведение хирургических манипуляций – 32,2%, и качественную хирургическую помощь – в 26,4%.

Среди анкетированных 10,0% смогли оценить качество протезирования. Удовлетворенность данным видом помощи высказали 89,6% респондентов.

Перспектива дальнейшей деятельности поликлиники в определенной степени будет связана с последующим обращением пациентов. Из опрошенного контингента 82,7% указали, что в будущем при необходимости снова обратятся за медицинской помощью в данное учреждение, 7,1% не определились с выбором, а 9,7% не указали своего мнения. Только 0,5% респондентов отметили, что при необходимости не хотели бы получать медицинскую помощь в этой поликлинике.

Таким образом, проведенное исследование показало, что в основном пациенты положительно оценивают деятельность врачей-стоматологов (73,9-89,6% опрошенных), где, прежде всего, обращают внимание на профессиональный уровень специалистов (35,6-47,7%), на качество реализации технологий (26,0-41,8%), а также деонтологические аспекты деятельности врача-терапевта и безболезненные процедуры у врача-хирурга. Дополняют эти элементы привлекательности территориальная, материальная и временная доступность поликлиники, что в целом определило намерение 82,7% респондентов при необходимости снова обращаться в данное учреждение. Полученные результаты являются основой для дальнейшего маркетинга государственных стоматологических учреждений.

### **Литература**

1. Маркетинговые технологии как неотъемлемый инструмент повышения уровня качества стоматологических услуг / З.О. Курбанов, О.Р. Курбанов, Т.М. Алиханов и др. // Известия Дагестанского Гос. пед. ун-та. Естественные и точные науки. – 2012. 4(21). – С. 71-78.
2. Салеев Р.А. Маркетинговые исследования в стоматологии / Р.А. Салеев, М.Ю. Киреев // Российский стоматологический журнал. – 2010. – № 6. – С. 46-48.
3. Столяров А.А. Маркетинг медицинских услуг как как неотъемлемый инструмент повышения эффективности и

*Котонский И.Н.*

**АЛГОРИТМ ЕЖЕМЕСЯЧНОГО СРАВНИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА  
РАБОТЫ ВРАЧЕЙ ПОЛИКЛИНИКИ И ПОДХОДЫ К  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ СЛУЖБЫ НА  
ЕГО ОСНОВЕ**

Департамент здравоохранения г.Москвы

**Котонский Илья Николаевич** - врач-методист ОМКО по психиатрии и суицидологии Департамента здравоохранения г.Москвы. Тел.: 8(915)183-30-62, E-mail: [kotonskiy@mail.ru](mailto:kotonskiy@mail.ru)

**Резюме.** Современные информационные технологии позволяют обеспечить исчерпывающую полноту и прозрачность работы врача, сделать доступным и регулярным всесторонний анализ его деятельности. Предметом данного доклада является алгоритм сравнительного анализа работы участковых терапевтов в автоматизированной системе управления ЛДП В.М. Тавровского, а также подходы к экстраполяции метода на управление специализированной (психиатрической) службой г.Москвы.

**Ключевые слова:** дисперсия результатов, показатели использования средств и достижения цели, ежемесячный анализ, дополнительный контроль, кибернетическая модель, эффективность медицинской помощи, рекомендации о контроле и поощрении.

Одной из важнейших задач в повышении качества медицинской амбулаторной помощи является внедрение современных информационных технологий в учреждении и автоматизация лечебно-диагностического процесса. Это позволяет не только кардинально изменить условия работы конкретного врача, усилить его работу техническими средствами, но и сделать доступным всесторонний анализ его деятельности. Вместе с этим появляются возможности создания кибернетической модели работы амбулаторного учреждения, в которой уровни управления пронизаны прямыми и