

© Галиуллин А.Н., Якимова Ю.Ю., Доманская Э.Р., Николаева Ю.С., Зайдуллина С.Ш., Вавилова Е.А., 2023

УДК 616.31-082.6:005.6+614.23:616.31

DOI: 10.56685/18120555_2023_79_4_20

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ НЕДОСТАТКОВ В ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ

Афгат Набиуллович Галиуллин, д-р мед. наук, профессор кафедры профилактической медицины Института фундаментальной медицины и биологии ФГАУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» [420008 г. Казань, ул. Кремлевская, 18; тел.: 8 987 296-87-64; e-mail: kybm@mail.ru]; ORCID ID 0000-0002-1294-4055

Юлия Юрьевна Якимова, канд. мед. наук, доцент кафедры стоматологии и имплантологии Института фундаментальной медицины и биологии ФГАУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» [тел.: 8 937 521-84-25; e-mail: optima00@list.ru]; ORCID ID 0009-0003-5231-7755

Эльвира Рафаэльевна Доманская, зав. лечебно-хирургическим отд., врач-стоматолог стоматологической поликлиники № 9 г. Казани [г. Казань, ул. Мира, 53; тел.: 8 987 210-27-58; e-mail: elviradom1961@gmail.com]; ORCID ID 0009-0007-4903-6505

Юлия Семёновна Николаева, врач-стоматолог стоматологической поликлиники № 9 г. Казани [тел.: 8 917 853-56-60; e-mail: nikolaevajulia67@gmail.com]

Светлана Шамильевна Зайдуллина, врач-стоматолог стоматологической поликлиники № 9 г. Казани [тел.: 8 927 949-70-64; e-mail: malchik-90@mail.ru]

Елена Андреевна Вавилова, студентка IV курса стоматологического факультета Института фундаментальной медицины и биологии ФГАУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» [тел.: 8 995 981-27-35; e-mail: lenavavilova01@mail.ru]; ORCID ID 0009-0001-1306-7277

Реферат. Представлены новые данные о влиянии качества деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения стоматологической помощью. В этих целях был проведен социологический опрос населения об удовлетворенности качеством стоматологической помощи, учтено мнение 1386 лиц в возрасте от 15 до 80 лет и старше. Сведения о влиянии деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность качеством стоматологической помощи были подвергнуты дисперсионному анализу. В работе использована специально составленная Карта изучения удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи, включающая 42 вопроса и 185 их критериев (пол, возраст, внимательность врача, частота посещения врача-стоматолога, качество проводимых манипуляций и др.). *Результаты* исследования позволили выявить определенную закономерность в удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от влияния деятельности врача-стоматолога. Данные исследования представлены в виде таблиц, графиков и гистограмм.

Ключевые слова: качество медицинской стоматологической помощи, деятельность врача-стоматолога, удовлетворенность населения, дисперсионный анализ.

ASSESSMENT OF THE IMPACT OF SHORTCOMINGS IN THE ORGANIZATION OF THE DENTIST'S ACTIVITY ON THE SATISFACTION OF THE POPULATION WITH DENTAL CARE

Afgat N. Galiullin, Doctor of Medical Sciences, Professor of the Department of Preventive Medicine of the Institute of Fundamental Medicine and Biology of the FSAEI HE Kazan (Volga Region) Federal University [420008 Kazan, Kremlevskaya str. 18.; tel.: 8 987 296-87-64; e-mail: kybm@mail.ru]; ORCID ID 0000-0002-1294-4055

Yulia Yu. Yakimova, Candidate of Medical Sciences, Associate Professor of the Department of Dentistry and Implantology of the Institute of Fundamental Medicine and Biology of the FSAEI HE Kazan (Volga Region) Federal University [tel.: 8 937 521-84-25; e-mail: optima00@list.ru]; ORCID ID 0009-0003-5231-7755

Elvira R. Domanskaya, Head of Medical and Surgical Department, dentist of the Dental Polyclinic № 9 of Kazan [Kazan, Mira str., 53; tel.: 8 987 210-27-58; e-mail: elviradom1961@gmail.com]; ORCID ID 0009-0007-4903-6505

Yulia S. Nikolaeva, dentist of the Dental Polyclinic № 9 of Kazan [tel.: 8 917 853-56-60; e-mail: nikolaevajulia67@gmail.com]

Svetlana Sh. Zaydullina, dentist of the Dental Polyclinic № 9 of Kazan [tel.: 8 927 949-70-64; e-mail: malchik-90@mail.ru]

Elena A. Vavilova, 4th-year student of the Faculty of Dentistry of the Institute of Fundamental Medicine and Biology of the FSAEI HE Kazan (Volga Region) Federal University [tel.: 8 995 981-27-35; e-mail: lenavavilova01@mail.ru]; ORCID ID 0009-0001-1306-7277

Abstract. New data on the impact of the quality of the dentist's activity on the satisfaction of the population with dental care are presented. To this end, a sociological survey of the population's opinion on satisfaction with the quality of dental care was conducted among 1,386 people aged 15 to 80 years and older. The data on the impact of the dentist's activity on satisfaction with the quality of dental care were subjected to a variance analysis. The paper uses a specially compiled

Map for Studying the Satisfaction of the Population with the Quality of Dental Care, including 42 questions and 185 of their criteria (gender, age, attentiveness of the doctor, frequency of visits to the dentist, quality of manipulations, etc.). *The results* of the study enabled to reveal a certain pattern in the satisfaction of the population with the quality of dental care, depending on the impact of the dentist's activity. The study data are presented in the form of tables, graphs and histograms.

Key words: quality of medical dental care, dentist's activity, satisfaction of the population, variance analysis.

Проблема сохранения здоровья населения является одной из важнейших задач государства и общества [21]. В соответствии с этим в нашей стране разрабатываются и внедряются новые технологии и методы профилактики и лечения стоматологических заболеваний [9]. Несмотря на определенные успехи в оказании стоматологической помощи, распространенность и интенсивность стоматологических заболеваний остаются на высоком уровне. При этом распространенность кариеса зубов и его осложнений достигает до 95% [8].

В настоящее время в нашей стране обращаемость за медицинской стоматологической помощью на одного городского жителя в год составляет 3,2 посещения. По частоте обращения за медицинской помощью стоматологическая помощь занимает второе место после терапевтической [9]. Потребность населения в стоматологической помощи ежегодно растет. В этой связи от стоматологических медицинских организаций требуется оказание качественной стоматологической помощи [2].

В то же время неудовлетворенность населения качеством стоматологической помощи не имеет тенденции к снижению [33]. Пациенты, имеющие негативный опыт обращения к стоматологу, в последующем не обращаются за помощью, хотя это в дальнейшем вызывает проблемы со стоматологическим здоровьем [20].

Частота встречаемости осложнений при лечении кариеса колеблется от 5 до 55%. При этом наблюдается неполная и неоднородная obturация корневых каналов зубов. Она составляет 38% от всех осложнений, возникающих при лечении кариеса, выведение пломбирочного материала за верхушку зуба достигает 16%, перфорация в области корня зуба – 8%, в 15% случаев установлен необоснованный выбор конструкции протеза [33]. Все эти дефекты приводят к неудовлетворенности населения качеством стоматологической помощи.

Известно, что на качество стоматологической медицинской помощи влияют такие факторы, как недостатки медицинского обслуживания, низкий квалификационный уровень врача, недостаточность в обеспеченности медицинских организаций качественным и исправным медицинским оборудованием и аппаратурой, отсутствие навыков коммуникации и менеджмента и др.

Известно, что обеспечение населения качественной стоматологической помощью зависит от работы врача-стоматолога, а именно:

- качества наблюдения и лечения;
- информированности пациента об оказанном лечении;

- комфортности условий оказания стоматологической помощи;
- уровня образования врача-стоматолога;
- отказов в получении стоматологической помощи при острой боли;
- внешнего вида врача;
- отношения врача-стоматолога к пациенту (грубость, невнимательность и т.д.);
- участкового принципа проведения осмотров и лечения;
- навыков врача-стоматолога в коммуникации с пациентами и т.д. [1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 18, 19].

В то же время до настоящего времени не проведено измерения доли влияния недостатков в организации деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения стоматологической помощью. В связи с этим изучение деятельности врача-стоматолога, которая влияет на удовлетворенность населения качеством его работы, является важным в оценке деятельности стоматологического учреждения.

В целях изучения удовлетворенности населения в зависимости от деятельности врача-стоматолога нами было опрошено 1386 респондентов. Для этого нами была разработана специальная карта – «Карта изучения удовлетворенности населения качеством оказания стоматологической помощи». Критериями удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи явились мнения (отзывы) респондентов. Полученные данные дополнялись уточняющими вопросами, ответы сомнительного характера исключались из анализа.

Цель работы – на основании социологического исследования мнения населения оценить влияние деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения качеством оказания стоматологической помощи.

Задачами исследования стало изучение влияния деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи, выявление процента неудовлетворенных качеством стоматологической помощи опрошенных лиц, разработка рекомендаций по повышению качества оказания стоматологической помощи населению с учетом недостатков в деятельности врача-стоматолога.

Материал и методы. В соответствии с приказом МЗ РФ от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» была составлена «Карта изучения удовлетворенности населения качеством оказания стоматоло-

логической помощи». В карту вошло 42 вопроса и 185 их градаций.

Социологический опрос мнения населения о влиянии деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность стоматологической помощью проводилось на базе Медико-санитарной части КФУ и стоматологической поликлиники № 9 «Дербышки». В этих целях нами был опрошен каждый пятый человек, обратившийся в поликлинику за медицинской помощью. Таким образом опрошены 1386 человек в возрасте от 15 до 80 лет и старше. Полученные данные подверглись статистической обработке с помощью двухфакторного дисперсионного анализа Anova [13], изучена сила влияния деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи. На основании полученных нами результатов даны рекомендации по повышению удовлетворенности населения качеством оказания стоматологической помощи.

Результаты и их обсуждение. Из 1386 обследованных в возрасте 15–19 лет было 63 человека, 20–29 лет – 384, 30–39 лет – 326, 40–49 лет – 283, 50–59 лет – 156, 60–69 лет – 111, 70–79 лет – 54, 80 лет и старше – 9. Респонденты, оценившие работу врача-стоматолога положительно, составили 76,4%, отрицательно – 23,6%. 70,0% опрошенных посещают врача-стоматолога один раз в год, 18,8% – два раза в год, 10,4% – один раз в два года, 1% опрошенных вообще не посещают врача-стоматолога. 88,3% респондентов утверждают, что врач на приеме был внимателен к ним; 11,7% сообщают о невнимательности врача, его грубости, торопливости.

84,7% обследуемых оценили качество лечения и наблюдения как удовлетворительное, 15,3% сочли его неудовлетворительным. 87,9% респондентов оценили качество манипуляций врача-стоматолога как удовлетворительное, 12,1% – как неудовлетворительное. Отказ в получении стоматологической помощи при острой боли по ОМС не получали 94,6% пациентов, получали – 5,4% (табл. 1). При этом 85,9% респондентов были информированы о характере проведенного стоматологического лечения, в то время как 14,1% – не получили этой информации.

Рис. 1 показывает, что максимума процент неудовлетворенных качеством стоматологической помощи (100,0%) достигает среди лиц в возрасте до 19 лет, которые получили один и более раз отказ в стоматологической помощи при острой боли по ОМС. 2-е и 3-е места – у лиц в возрастных группах 70–79 лет, 80 лет и старше, которые также получили отказ один раз и более. Процент неудовлетворенных стоматологической помощью соответственно составил 58,3 и 50%. Среди обследованных, не получавших отказа в стоматологической помощи при острой боли по ОМС, наблюдается тенденция к увеличению процента неудовлетворенных по мере увеличения возраста

Таблица 1

Показатели удовлетворенности населения в зависимости от получения отказа в стоматологической помощи при острой боли

Возраст обследованных, лет	Общее число обследованных	Отказов не было				В том числе				В том числе					
		Абс. числа		%	удовлетворены		не удовлетворены		Один отказ и более		удовлетворены		не удовлетворены		
		Абс. числа	%		Абс. числа	%	Абс. числа	%	Абс. числа	%	Абс. числа	%	Абс. числа	%	
До 19	63	59	93,7	0	0,0	0,0	0,0	4	6,3	1,0	25,0	50,0	3	100,0	28,9
20–29	384	353	91,9	274,0	77,6	4,7	22,4	31	8,1	4,0	12,9	9,1	27	25,5	3,5
30–39	326	299	91,7	224,0	74,9	2,9	25,1	27	8,3	3,0	11,1	9,5	24	24,2	3,4
40–49	283	257	90,8	174,0	67,7	3,5	32,3	26	9,2	1,0	3,8	9,4	25	23,1	1,9
50–59	156	138	88,5	92,0	66,7	4,9	33,3	18	11,5	0,0	0,0	0,0	18	28,1	0,0
60–69	111	97	87,4	77,0	79,4	4,6	20,6	14	12,6	3,0	21,4	15,9	11	35,5	8,3
70–79	54	43	79,6	38,0	88,4	5,2	11,6	11	20,4	4,0	36,4	23,0	7	58,3	17,4
80 и старше	9	6	66,7	5,0	83,3	16,7	16,7	3	33,3	2,0	66,7	40,8	1	50,0	57,7
Итого	1386	1252	90,3	943,0	75,3	14	24,7	134	9,7	18,0	13,4	8,0	116,0	86,6	3,2

та. Максимальный процент в этой группе лиц достигает в возрасте 50–59 лет и составляет 33,3%, затем снижается.

Из **табл. 2** видно, что общий процент неудовлетворенных качеством стоматологической помощи больше среди лиц, которые не посещают врача-стоматолога, они составляют 36,4% от общего количества обследуемых, не посещающих врача-стоматолога. На 2-м месте лица, которые посещают врача-стоматолога два раза в год, – 34,5%, на 3-м – лица, посещающие врача-стоматолога один раз в год, – 30,9%, последнее место занимают лица, посещающие врача-стоматолога один раз в два года, – 21,5%.

Рис. 2 демонстрирует заметное преобладание во всех возрастных группах доли недовольных лиц, к которым врач на приеме был невнимателен, груб, торопился и не выслушивал жалобы. Среди них максимальный процент (100%) в группе лиц в возрасте до 19 лет, 80 лет и старше; на 2-м месте лица в возрасте 30–49 лет – 92,9%; на 3-м – лица в возрасте 20–29 лет – 90,9%. Среди лиц, к которым врач на приеме был внимателен, число неудовлетворенных качеством оказания стоматологической помощи составляет 39,4% в группе 50–59 лет.

Табл. 3 показывает, что общий процент недовольных качеством стоматологической помощи выше (78,0%) среди лиц, которые не посещают профилактических осмотров, тогда как аналогичный показатель среди лиц, посещающих профилактические осмотры, достигает лишь 18,4%. Другая ситуация – при рассмотрении удовлетворенности качеством стоматологической помощи среди лиц, которые проходят профилактические осмотры, процент довольных качеством стоматологической помощи достигает 81,4%, и напротив, среди лиц, не посещающих осмотры, – лишь 22%.

Табл. 4 свидетельствует о преимуществах прикрепления пациентов к определенному врачу-стоматологу – процент довольных стоматологической помощью выше в этом случае, составляет 94,1%, тогда как среди тех, кто не имеет прикрепления, – лишь 53,2%. Процент неудовлетворенных стоматологической помощью выше среди тех, кто не имеет прикрепления к врачу-стоматологу, – 48,2%, тогда как у обследованных, имеющих прикрепление, процент неудовлетворенных составил лишь 5,9%.

Проведенный нами двухфакторный дисперсионный анализ силы влияния деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи населению показал, что первое место по силе влияния занимает отношение врача-стоматолога к обследуемому ($F=13,606$; $p<0,001$), 2-е – качество манипуляций ($F=12,295$; $p<0,05$), 3-е – качество наблюдения и лечения ($F=10,815$; $p<0,05$). Достоверность влияния на удовлетворенность качеством стоматологической помощи населению более 0,05 у таких факторов, как ин-

Таблица 2

Показатели удовлетворенности населения стоматологической помощью в зависимости от частоты посещения врача-стоматолога

Возраст обследованных, лет	Общее число обследованных	0 раз в год		Один раз в год		В том числе		Два раза в год		В том числе				1 раз в 2 года		В том числе									
		Абс. числа	%	Абс. числа	%	Абс. числа	%	не удовлетворены	%	Абс. числа	%	не удовлетворены	%	Абс. числа	%	не удовлетворены	%	Абс. числа	%	не удовлетворены	%	Абс. числа	%		
																								удовлетворены	удовлетворены
До 19	63	0	0,0	44	69,8	1	2,3	43,0	97,7	10	15,9	1	10,0	9,0	90,0	9	14,3	1	11,1	8,0	88,9	1	11,1	8,0	88,9
20–29	384	2	0,5	262	68,2	98	37,4	164,0	62,6	65	16,9	8	12,3	57,0	87,7	55	14,3	0	0,0	55,0	100,0	0	0,0	55,0	100,0
30–39	326	4	1,2	273	83,7	76	27,8	197,0	72,2	32	9,8	19	59,4	13,0	40,6	17	5,2	3	17,6	14,0	82,4	3	17,6	14,0	82,4
40–49	283	1	0,4	197	69,6	71	36,0	126,0	64,0	78	27,6	32	41,0	46,0	59,0	7	2,5	5	71,4	2,0	28,6	11	52,4	10,0	47,6
50–59	156	0	0,0	99	63,5	39	39,4	60,0	60,6	36	23,1	14	38,9	22,0	61,1	21	13,5	11	52,4	10,0	47,6	8	30,8	18,0	69,2
60–69	111	1	0,9	61	55,0	12	19,7	49,0	80,3	23	20,7	10	43,5	13,0	56,5	26	23,4	8	30,8	18,0	69,2	2	28,6	5,0	71,4
70–79	54	1	1,9	32	59,3	3	9,4	29,0	90,6	14	25,9	6	49,9	8,0	57,1	7	13,0	2	28,6	5,0	71,4				
80 и старше	9	2	22,2	2	22,2	0	0,0	2,0	100,0	3	33,3	0	0,0	3,0	100,0	2	22,2	1	50,0	1,0	50,0				
Итого	1386	11	0,8	970	70,0	300	30,9	670,0	69,1	261	18,8	90	34,5	171,0	65,5	144	10,4	31	21,5	113,0	78,5				

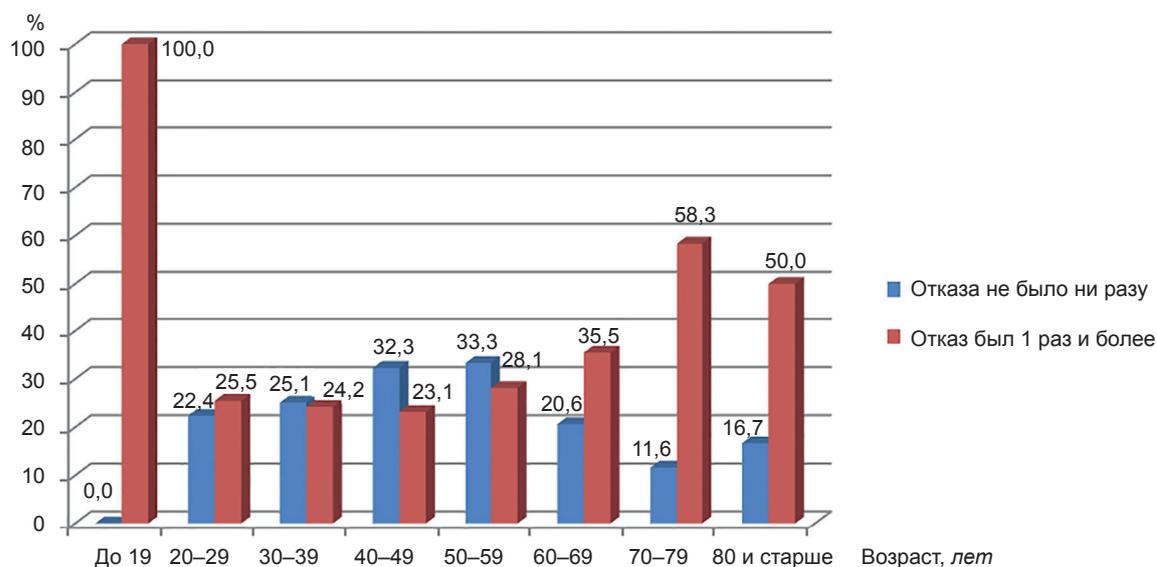


Рис. 1. Показатели удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в различных возрастных группах в зависимости от оказания стоматологической помощи при острой боли

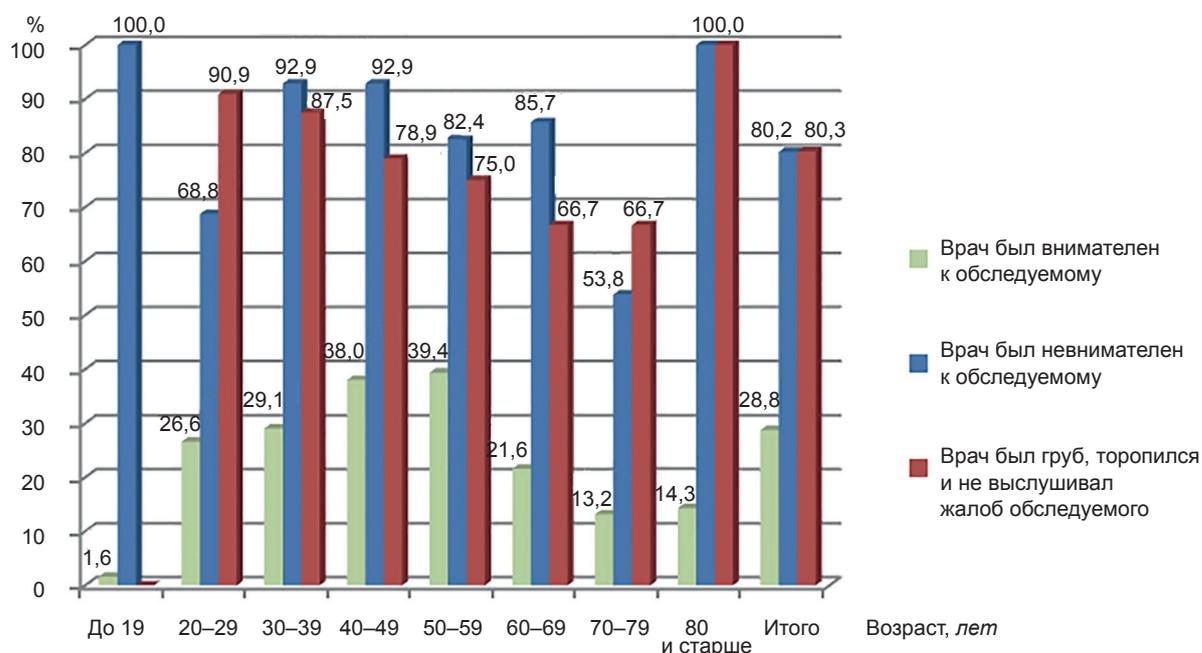


Рис. 2. Показатели удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от внимательности врача-стоматолога (%)

формирование о характере лечения, частота посещения врача-стоматолога и внешний вид врача, по-

этому названные факторы нельзя адекватно оценить в рамках данного анализа (табл. 5).

Таблица 3
Показатели удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от частоты посещения пациентом профилактических осмотров

Возраст обследованных, лет	Общее число обследованных	Лица, посещавшие проф. осмотры			В том числе			Лица, не посещавшие проф. осмотры			В том числе				
		Абс. числа	%	Абс. числа	удовлетворены		не удовлетворены		Абс. числа	%	Абс. числа	не удовлетворены			
					Абс. числа	%	м	%				Абс. числа	%	м	%
До 19	63	60	95,2	59	98,3	1,7	1,7	13	4,8	1	33,3	47,1	2	66,7	33
20-29	384	315	82,0	259	82,2	2,4	17,8	5,1	18,0	19	27,5	10,2	50	72,5	6,3
30-39	326	285	87,4	220	77,2	2,8	22,8	5,2	12,6	7	17,1	14,2	34	82,9	6,5
40-49	283	224	79,2	163	72,8	3,5	27,2	5,7	20,8	12	20,3	11,6	47	79,7	5,9
50-59	156	94	60,3	86	91,5	3	8,5	9,9	39,7	6	9,68	12,1	56	90,3	4
60-69	111	74	66,7	68	91,9	3,3	8,1	11	33,3	12	32,4	13,5	25	67,6	9,4
70-79	54	41	75,9	36	87,8	5,5	12,2	15	24,1	6	46,2	20,4	7	53,8	19
80 и старше	9	7	77,8	7	100	0	0	0	22,2	0	0	0	2	100	0
Итого	1386	1100	79,4	898	81,6	1,3	18,4	2,7	20,6	63	22	5,22	223	78	2,8

Таблица 4
Показатели удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи в зависимости от прикрепления к определенному врачу-стоматологу

Возраст обследованных, лет	Общее число обследованных	Обследованные прикреплены			В том числе			Обследованные не прикреплены			В том числе						
		Абс. числа	%	Абс. числа	удовлетворены		не удовлетворены		Абс. числа	%	Абс. числа	не удовлетворены					
					Абс. числа	%	м	%				Абс. числа	%	м	%		
До 19	63	36	57,1	36	100,0	0	0	0	42,9	27	42,9	24	88,9	6,4	3	11,1	18
20-29	384	132	34,4	127	96,2	1,7	5	3,8	62,8	241	62,8	151	62,7	4,2	101	41,9	5,1
30-39	326	178	54,6	170	95,5	1,6	8	4,5	45,4	148	45,4	57	38,5	6,4	91	61,5	5,1
40-49	283	112	39,6	103	92,0	2,7	9	8,0	60,4	171	60,4	72	42,1	5,8	99	57,9	5
50-59	156	63	40,4	58	92,1	3,5	5	7,9	59,6	93	59,6	34	36,6	8,3	59	63,4	6,3
60-69	111	22	19,8	18	81,8	9,1	4	18,2	80,2	89	80,2	62	69,7	5,8	27	30,3	8,8
70-79	54	13	24,1	12	92,3	7,7	1	7,7	75,9	41	75,9	30	73,2	8,1	11	26,8	13
80 и старше	9	5	55,6	4	80,9	20,0	1	20,0	44,4	4	44,4	3	75,0	25	1	25,0	43
Итого	1386	561	40,5	528	94,1	1,0	33	5,9	58,7	814	58,7	433	53,2	2,4	392	48,2	2,6

Таблица 5

Двухфакторный дисперсионный статистический комплекс определения силы влияния деятельности врача-стоматолога на удовлетворенность населения качеством оказания стоматологической помощи

Ранговое место	Медико-организационные факторы	F стандартная	F критическая	p
6	1. Информирование о характере лечения – <i>обследуемый не информирован</i>	3,606	4,196	>0,05
2	2. Отказ в стоматологической помощи при острой боли по ОМС – <i>1 раз и более</i>	14,811	4,196	<0,001
3	3. Посещение проф. осмотров – <i>нет</i>	8,533	4,196	<0,05
4	4. Прикрепление к врачу-стоматологу – <i>нет</i>	4,680	4,196	<0,05
1	5. Отношение врача-стоматолога к обследуемому – <i>невнимательность, грубость</i>	13,606	4,196	<0,001
5	6. Частота посещения врача-стоматолога – <i>менее 2 раз в год</i>	4,956	4,013	>0,05

Выводы:

1. Исследование удовлетворенности населения качеством стоматологической помощи показало наличие достоверного влияния на нее недостатков в работе врача-стоматолога.

2. Такие факторы, как качество манипуляций, отношение врача-стоматолога к обследуемому, качество наблюдения и лечения оказывают сильное влияние на удовлетворенность населения качеством лечения.

3. В целях обеспечения успешной работы стоматологической медицинской организации, а также планирования оказания стоматологической помощи населению, составления бизнес-планов для медицинских организаций необходимо усовершенствование навыков коммуникации с пациентами, повышение профессионализма, умение найти индивидуальный подход к любому пациенту. Названные меры должны составить основу повышения качества стоматологической помощи населению.

Литература

1. *Аблямовский, В.В.* Мониторинг удовлетворенности пациентов качеством стоматологической помощи в государственных и негосударственных медицинских организациях / В.В. Аблямовский, В.Д. Шеварков, Р.Г. Буянкина // Институт стоматологии. – 2014. – № 2 (63). – С. 16–17.
2. *Аксенова, Е.И.* Показатели доступности и качества медицинской помощи, обеспечивающие удовлетворенность населения медицинской помощью в различных странах мира: экспертный обзор / Е.И. Аксенова, О.В. Бессчетнова. – Москва, 2021. – 40 с.
3. *Галиуллин, А.Н.* Оценка влияния социально-гигиенических условий жизни населения на удовлетворенность качеством стоматологической помощи / А.Н. Галиуллин, Ю.Ю. Якимова, Е.А. Вавилова // Общественное здоровье и здравоохранение. – 2023. – № 1 (76). – С. 50–56.
4. *Горбачев, А.Л.* Менеджмент и управление в стоматологии / А.Л. Горбачев // Стоматология славянских государств: сборник трудов XI Международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию заслуженного врача Российской Федерации А.В. Цимбалюкова. – Белгород, 2018. – С. 73–76.
5. *Ермолаева, Е.В.* Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи: медико-социальный аспект / Е.В. Ермолаева, Л.А. Павлова, Э.Р. Фахрудинова // Вестник Башкирского государственного медицинского университета. – 2017. – № 5. – С. 378–383.
6. Исследование качества зубного имплантационного протезирования, качества жизни и удовлетворенности пациентов своими протезами / А.А. Симоненко, В.Н. Трезубов, Р.А. Розов, Л.Я. Кусевский // Институт стоматологии. – 2019. – № 2. – С. 87–89.
7. *Леус, П.А.* Оптимизация критериев качества стоматологической помощи населению в общественном здравоохранении / П.А. Леус, А.М. Матвеев // Стоматологический журнал. – 2018. – Т. 19, № 4. – С. 258–261.

8. Марусова, А.С. Сравнительная оценка удовлетворенности медицинскими услугами пациентов частного центра и муниципальной стоматологической поликлиники / А.С. Марусова // Вестник Медицинского стоматологического института. – 2019. – № 4. – С. 16–20.
9. Потребление медицинских услуг в различных стоматологических учреждениях / Д.В. Михальченко, И.В. Фирсова, О.Ю. Афанасьева [и др.] // Медицинский алфавит. – 2017. – Т. 1, № 1. – С. 50–53.
10. Решетникова, А.В. Экономика здравоохранения: учебное пособие / А.В. Решетникова. – 2-е изд.; под ред. А.В. Решетникова. – Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2019. – 272 с.
11. Соловьева, Ю.А. Удовлетворенность пациентов с заболеваниями пародонта качеством и доступностью стоматологической помощи / Ю.А. Соловьева, Д.А. Разбойникова // Институт стоматологии. – 2018. – № 3. – С. 48–50.
12. Сорокин, Е.А. Квалифицированное общение врача-стоматолога с пациентом / Е.А. Сорокин // Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2018. – Т. 8, № 2. – С. 66–71.
13. Статистическая обработка экспериментальных данных. Дисперсионный и ковариационный анализы в языке R: учебное пособие / Е.С. Герасченко, В.Ю. Потапова, А.С. Тарасов [и др.]. – Рязань: ИП Коняхин А.В. (Bookjet), 2018. – 32 с.
14. Столбова, Д.В. Система менеджмента качества как основа эффективного управления медицинским учреждением / Д.В. Столбова, Д.В. Захарова, Ф.Н. Варцаба // Медицина и здравоохранение: материалы V Международной научной конференции. – Казань, 2017. – С. 95–99.
15. Тумшевиц, О.Н. Исследование проницаемости стоматологических материалов для временного пломбирования зубов / О.Н. Тумшевиц, Е.Е. Орлова, В.О. Ящук // Наука и инновации – современные концепции: сборник научных статей по итогам работы Международного научного форума. – Москва, 2020. – С. 86–91.
16. Турдиев, Ш.М. Современные проблемы профилактики стоматологической заболеваемости / Ш.М. Турдиев, Т.Ш. Атаджанова // Биология и интегративная медицина. – 2019. – № 3 (56). – С. 14–16.
17. Фаизов, Т.Т. Оценка качества квалифицированной помощи пострадавшим с травмой челюстно-лицевой области в г. Казани / Т.Т. Фаизов, Н.Р. Аюпова // Качество оказания медицинской стоматологической помощи: способы достижения, критерии и методы оценки: сборник статей международной научно-практической конференции. – Казань, 2016. – С. 191–195.
18. Chang, W.-J. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care / W.-J. Chang, Y.-H. Chang // J. Dent. Sci. – 2013. – Vol. 8, № 3. – P. 239–247.
19. Characteristics of patients who visit the dental emergency room in a dental college hospital / C. Kim, E. Choi, K.-M. Park [et al.] // Journal of dental anesthesia and pain medicine. – 2019. – Vol. 19, № 1. – P. 21–27.
20. Luo, J.Y.N. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument / J.Y.N. Luo, P.P. Liu, M.C.M. Wong // BMC Oral. Health. – 2018. – Vol. 18, № 1. – P. 15.

References

1. Ablyamovskii, V.V. Monitoring udovletvorennosti pacientov kachestvom stomatologicheskoi pomoschi v gosudarstvennoi i negosudarstvennoi medicinskih organizatsiyah / V.V. Ablyamovskii, V.D. Shevarkov, R.G. Buyankina // Institut stomatologii. – 2014. – № 2 (63). – S. 16–17.
2. Aksenova, E.I. Pokazateli dostupnosti i kachestva medicinskoj pomoschi, obespechivayushchie udovletvorennost' naseleniya medicinskoj pomosch'yu v razlichnyh stranah mira: ekspertnyi obzor / E.I. Aksenova, O.V. Besschetnova. – Moskva, 2021. – 40 s.
3. Galiullin, A.N. Ocenka vliyaniya social'no-gigienicheskikh uslovii zhizni naseleniya na udovletvorennost' kachestvom stomatologicheskoi pomoschi / A.N. Galiullin, Yu.Yu. Yakimova, E.A. Vavilova // Obschestvennoe zdorov'e i zdavoohranenie. – 2023. – № 1 (76). – S. 50–56.
4. Gorbachev, A.L. Menedzhment i upravlenie v stomatologii / A.L. Gorbachev // Stomatologiya slavyanskikh gosudarstv: sbornik trudov HI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferencii, posvyaschennoi 70-letiyu zaslužennogo vracha Rossijskoj Federacii A.V. Cimbalištova. – Belgorod, 2018. – S. 73–76.
5. Ermolaeva, E.V. Udovletvorennost' pacientov kachestvom medicinskoj pomoschi: mediko-social'nyi aspekt / E.V. Ermolaeva, L.A. Pavlova, E.R. Fahrudinova // Vestnik Bashkirskogo gosudarstvennogo medicinskogo universiteta. – 2017. – № 5. – S. 378–383.
6. Issledovanie kachestva zubnogo implantacionnogo protezirovaniya, kachestva zhizni i udovletvorennosti pacientov svoimi protezami / A.A. Simonenko, V.N. Trezubov, R.A. Rozov, L.Ya. Kusevickii // Institut stomatologii. – 2019. – № 2. – S. 87–89.
7. Leus, P.A. Optimizaciya kriteriev kachestva stomatologicheskoi pomoschi naseleniyu v obschestvennom zdavoohranenii / P.A. Leus, A.M. Matveev // Stomatologicheskii zhurnal. – 2018. – T. 19, № 4. – S. 258–261.
8. Marusova, A.S. Sravnitel'naya ocenka udovletvorennosti medicinskimi uslugami pacientov chastnogo centra i municipal'noi stomatologicheskoi polikliniki / A.S. Marusova // Vestnik Medicinskogo stomatologicheskogo instituta. – 2019. – № 4. – S. 16–20.
9. Potreblenie medicinskih uslug v razlichnyh stomatologicheskikh uchrezhdeniyah / D.V. Mihal'chenko, I.V. Firssova, O.Yu. Afanas'eva [i dr.] // Medicinskii alfavit. – 2017. – T. 1, № 1. – S. 50–53.
10. Reshetnikova, A.V. Ekonomika zdavoohraneniya: uchebnoe posobie / A.V. Reshetnikova. – 2-е изд.; под ред. А.В. Решетникова. – Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2019. – 272 с.
11. Solov'eva, Yu.A. Udovletvorennost' pacientov s zabol-evaniyami parodonta kachestvom i dostupnost'yu stomatologicheskoi pomoschi / Yu.A. Solov'eva, D.A. Razboinikova // Institut stomatologii. – 2018. – № 3. – S. 48–50.
12. Sorokin, E.A. Kvalificirovannee obschenie vracha-stomatologa s pacientom / E.A. Sorokin // Byulleten' medicinskih internet-konferencii. – 2018. – T. 8, № 2. – S. 66–71.
13. Statisticheskaya obrabotka eksperimental'nyh dannyh. Dispersionnyi i kovariacionnyi analizy v yazyke R: uchebnoe posobie / E.S. Geraschenko, V.Yu. Potapova, A.S. Tarasov [i dr.]. – Ryzan': IP Konyahin A.V. (Bookjet), 2018. – 32 s.