

УДК 338.46

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, КАК ШАГ В СОЗДАНИИ КОМПЛЕКСНОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

¹Полоник И.С., ²Пархомчик Е.М.

¹Белорусский государственный университет, г. Минск,

²Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

На протяжении последних лет происходят значительные реформы в системе здравоохранения нашей страны, несмотря на значительные успехи в изучении и разработке многих вопросов, проблема обеспечения желаемого качества сохраняет свою остроту. Проводимое ранее исследование выявило, что одним из важных критериев при посещении стоматолога, является качество общего обслуживания (70,4%) [1].

Цель исследования: определение степени удовлетворенности качеством оказываемых стоматологических услуг.

Материалы и методы исследования: Исследование проводилось в государственных стоматологических поликлиниках г. Минска. Было опрошено 60 человек. Основные оценки качества рассматривались как, сумма индивидуальных оценок различных признаков качества, отображенных и проверенных в рамках модели SERVQUAL (Парасурамана / Цайтхамля / Бери). Она базируется на разработанной ими модели разрыва, которая систематизирует потенциальные расхождения между ожидаемым и полученным качеством услуг. Величина существующего разрыва, определялась с помощью индекса качества SQI. Оценка качества ожидаемых и воспринятых услуг осуществлялась по 5 коэффициентам качества, которые в свою очередь оценивались по 7 критериям.

В результате исследования было определено существенное несоответствие между воспринятым и ожидаемым качеством оказываемых услуг по всем коэффициентам качества, что свидетельствует о том, что пациенты остались не удовлетворенны качеством предоставленных услуг.

Выявлены основные критерии, имеющие максимальное отрицательное значение: интерьер поликлиники (SQI= -0,84), 15%; оказание услуг к назначенному времени (SQI= -0,87), 15%; стоматологическое оборудование (SQI= -0,77), 14%; рациональное расположение помещений (SQI= -0,55), 11%; мини-

мальное количество посещений при оказании стоматологических услуг (SQI= - 0,48), 9 %.

Выводы: чтобы быть конкурентоспособными в условиях мировой экономики здравоохранения, и в частности, стоматологическая служба, должна войти в единую систему контроля качества, которая требует создания системы эффективного управления качеством, как подхода к эффективному управлению медицинской организацией, оказывающей стоматологические услуги. Нацеленного на качество стоматологической услуги и основанного на участии всего персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры и направленного на достижение как долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя, так и выгоды для всех членов организации и общества.

Литература:

1. Полоник, И.С. Принципы, определяющие развитие рынка стоматологических услуг в Республике Беларусь// Сборник трудов, посвященный 50-летию стоматологического факультета Белорусского государственного медицинского факультета. Под общей редакцией профессора И.О. Походенько-Чудоковой. – Минск, БГМУ, 2010г. – С. 30-38.

DEFINITION OF DEGREE OF SATISFACTION AT RENDERING OF STOMATOLOGIC SERVICES, AS A STEP TO CREATION OF COMPLEX SYSTEM OF AN ESTIMATION OF QUALITY

Palonik I.S., Parhomchik E.M.

The result of the study concerning the satisfaction degree determination of the quality of services provided by Minsk dentistry and the necessity of establishing an efficient quality management system are considered in this paper.