

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

Полоник И.С., канд. экономич. наук

Белорусский государственный медицинский университет

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 %).

Цель исследования: определение степени удовлетворенности качеством оказываемых

стоматологических услуг.

Материалы и методы. 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 неудовлетворенны 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 %; минимальное количество посещений при оказании стоматологических услуг (SQI= -0,48), 9 %.