

Варакина А.С., Варакина А.С.

ОЦЕНКА КОМПЛАЕНТНОСТИ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Научный руководитель: д-р мед. наук, доц. Варакина Ж.Л.

Институт общественного здоровья, здравоохранения и социальной работы

Северный государственный медицинский университет, г. Архангельск

Актуальность. Качество оказания стоматологической помощи определяется не только успешностью лечения, но и комплексным взаимодействием врача и пациента. COMPLAINTность пациента напрямую зависит от проявленных врачом профессиональных качеств, которые включают в себя не только базовые положения медицинской этики и деонтологии. В связи с тем, что стоматологическая помощь отличается спецификой тесного межличностного контакта, особое значение приобретают психологические компетенции и личностные качества врача.

Цель: проанализировать факторы, стимулирующие пациента стоматологических медицинских организаций к лечению.

Материалы и методы. Анкетирование населения Архангельской области, посещающего стоматологические медицинские организации.

Результаты и их обсуждение. Было проанализировано 146 ответов пациентов, посещавших как государственные стоматологические поликлиники, так и частные структуры Архангельской области. Респондентам требовалось дать оценку качеству взаимодействия врача по пятибалльной шкале, где 95,2% пациентов отметили «отлично» и «хорошо», 4,8% «удовлетворительно» и ниже. Коммуникабельность (81,3%), тактичность (76,3%), организованность (61,2%) и умение врача выслушать (55,5%) являются наиболее значимыми качествами врача, повлиявшими на положительную оценку качества взаимодействия. Грубость (42,8%), нарушение этики (42,8%), неумение выслушать (42,8%) и нежелание войти в положение пациента (28,5%) стали причиной неудовлетворительной оценки со стороны пациентов. Было выяснено, что 5,5% пациентов врач не дал детального описания их состояния, в 9,6% случаев врач не объяснил необходимость и этапы выбранного им лечения, 21,9% респондентов не были проинформированы о рисках и осложнениях, связанных с проводимым лечением. Дополнительные рекомендации по уходу за полостью рта, подбор индивидуальных средств гигиены были даны лишь 70,5% опрошенным, при этом соблюдают рекомендации только 54,8% респондентов. По результатам опроса 5,5% респондентов остались неудовлетворены оказанной им стоматологической помощью.

Выводы: результаты опроса доказывают значимость личностных качеств стоматолога в комплексном взаимодействии врача и пациента. Правильно выстроенный психологический контакт, информирование пациента о возможных рисках и осложнениях, обязательная выдача дополнительных рекомендаций, повышают уровень удовлетворенности пациента в стоматологическом лечении, напрямую влияя на продуктивность и успех лечения, что является важными факторами COMPLAINTности пациентов.