

# ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ И ПОДГОТОВКИ КАДРОВ

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ

Калинина Т.В., Шульган С.В., Матвеев А.М.

*ГУ «Республиканская клиническая стоматологическая поликлиника»  
ГУО «Белорусская медицинская академия последипломного образования»,  
г. Минск, Беларусь*

В связи с развитием в Республике Беларусь рынка медицинских услуг, высокой стоимостью стоматологической помощи, массовой распространенностью стоматологических заболеваний и созданием юридических основ защиты прав пациентов повышается значимость качества оказания стоматологической помощи, как неотъемлемой составляющей качества медицинской помощи населению.

В последние годы в Республике Беларусь разработаны нормативные документы, регламентирующие порядок экспертизы качества в соответствии со стандартами качества оказания стоматологической помощи. С учётом социальной направленности стоматологии наиболее актуальны сегодня вопросы управления качеством в лечебно-профилактических организациях различной формы собственности, в том числе обеспечение доступности стоматологической помощи различным социальным группам населения. Для организаторов здравоохранения качество – это результат деятельности, направленной на создание таких условий оказания медицинской помощи населению, которые позволяют выполнить заявленные государством гарантии в соответствии с установленными критериями и показателями качества с учётом удовлетворенности населения полученной помощью.

Американский специалист в области организации здравоохранения доктор W.E. Deming, разработал концепцию непрерывного улучшения качества [3]. Стержневым принципом философии W.E. Deming является стремление к постоянному усовершенствованию предоставляемых услуг. В настоящее время общепризнанны следующие концептуальные модели управления качеством: контроль качества (quality control); обеспечение качества (quality assessment); непрерывное повышение качества (continuous quality improvement).

A. Donabedian [4] предложил систему оценки качества оказания медицинской помощи, основанную на принципах действенности, эффективности, продуктивности, оптимальности, приемлемости,

законченности и справедливости. В предложенной автором системе различают три элемента — качество структуры (организационно-техническое качество ресурсов: здания, сооружения, оборудование, материалы, кадры); качество процесса (технологии, профилактика, диагностика, лечение, соблюдение принципа стандартов); качество результата (достижение принятых клинических показателей и соотнесение их с экономическими показателями).

В Республике Беларусь качество структуры при оказании стоматологической помощи обеспечивается лицензированием стоматологических поликлиник и частнопрактикующих врачей, а также разработкой и внедрением протоколов в области стоматологии. Данный показатель определяется также возможностями материально-технического обеспечения стоматологической поликлиники или частнопрактикующего врача для выполнения заданного характера оказываемой помощи.

Оценивая качество оказания стоматологической помощи, следует также рассматривать соответствие САНПИНам, соблюдение техники безопасности, охраны труда и норм противопожарной безопасности. Важным моментом является учёт эргономических показателей врачей-стоматологов, функции врачебной должности.

В работах большинства авторов, изучавших проблему качества оказания медицинской помощи, подчеркивается особая роль в этом процессе социально-психологических аспектов управления, а также подготовки кадров и повышения квалификации специалистов [1]. В научной литературе, посвященной вопросам управления качеством медицинской помощи, значительное место занимают работы, касающиеся контроля со стороны администрации [2]. Одним из ключевых методических подходов решения данной задачи является организация и проведение опросов среди врачей-специалистов и населения, позволяющих дать оценку уровня оказания медицинской помощи. Процессуальный подход в системе обеспечения качества стоматологической помощи предполагает разработку таких технологий и стандартов, строгое следование которым обеспечивает создание технологических гарантий надежности предоставляемых стоматологических услуг. Основным методом в рамках процессуального подхода оценок качества стоматологической помощи является метод экспертизы путём непосредственного наблюдения за лечебно-диагностическими мероприятиями и ретроспективного анализа первичной медицинской документации. Завершающим этапом в системе оценки качества стоматологической помощи является оценка по результатам. Этот этап основывается на оценке степени достижения

целей на каждом этапе оказания стоматологической помощи. Данный процесс многогранен и сложен. Оценка качества стоматологической помощи по результатам основывается на обобщении официальных статистических данных.

В повседневной стоматологической практике используются показатели, отражающие количественные и качественные результаты деятельности. Анализ этих показателей позволяет дать оценку работы каждого врача, структурных подразделений, поликлиник и отрасли, как по регионам, так в целом в Республике Беларусь.

#### Литература.

1. Оценка врачами качества оказания медицинской помощи населению Республики Беларусь / Ю.Е. Демидчик [и др.]. // Вопросы организации и информатизации здравоохранения. - Минск, 2011. - № 1. - С. 50-57.
2. Управление качеством оказания медицинской помощи населению / Г.В. Калинина [и др.]. // ARS MEDICA. - 2011. - № 14 (50). - С. 19-21.
3. Deming, W.E. Out of Crisis / W.E. Deming. - Cambridge: Cambridge University Press, 1986.
4. Donabedian, A. The Definition of quality of care. How can it be assessed? / A. Donabedian // JAMA. - 1988. - Vol. 260. - P. 12-32.