

© ЛИСОВСКАЯ Е. Д.
УДК 616.31-052-08-035

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КОМПЛАЕНТНОСТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ПАЦИЕНТОВ

Е. Д. Лисовская

ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого
Министерства здравоохранения РФ, ректор — д. м. н., проф. И. П. Артюхов; кафедра общественного здоровья
и здравоохранения с курсом социальной работы, зав. — д. м. н., доц. А. В. Шульмин.

Цель исследования. Определение управляемых факторов, влияющих на удовлетворенность стоматологической помощью и уровень комплаентности пациентов.

Материалы и методы. Использовалась авторская анкета «Оценка качества стоматологического медицинского обслуживания». Опрос производился на основе случайной выборки. Всего опрошено 508 респондентов в г. Красноярске. Оценка статистической значимости различий осуществлялась по критерию хи-квадрат и точному критерию Фишера.

Результаты. Фактически, по полученным нами данным, в городе Красноярске удовлетворенность пациентов качеством рекомендаций врача-стоматолога составила ($41,5 \pm 2,2\%$) (5 и 4 балла) и степень их исполнения в полном объеме — $66,9 \pm 2,1\%$ случаев.

Заключение. Полученные данные указывают на наличие существенных резервов повышения качества стоматологической помощи за счет совершенствования процессов информирования пациента о проводимом лечении и соблюдения рекомендаций врача-стоматолога.

Ключевые слова: комплаентность, рекомендации врача-стоматолога, удовлетворенность информацией.

FACTORS AFFECTING THE DENTAL PATIENT COMPLIANCE

E. D. Lisovskaya

Krasnoyarsk State Medical University named after prof. V. F. Voyno-Yasenetsky

The aim of the research. To define controllable factors influencing on the satisfaction of dental care and the level of patient compliance.

Materials and methods. We used the author's questionnaire «Assessment of dental health care quality.» The interview was based on random sampling. There were interviewed in all 508 respondents in the city of Krasnoyarsk. The assessment of the statistical significance of differences was performed by chi-square and Fisher's exact test.

Results. In fact, according to our data, in the city of Krasnoyarsk, the patients satisfaction of the dentist recommendations quality was ($41,5 \pm 2,2\%$) (5 and 4 points) and the degree of their implementation in full — $66,9 \pm 2,1\%$ cases.

Conclusion. The data indicates the presence of significant reserves to improve the quality of dental care by improving the process of informing the patient about the treatment and the recommendations of the dentist.

Key words: compliance, dentist recommendations, satisfaction of the information.

Введение

Термин «комплаентность» (точное и осознанное выполнение рекомендаций врача в ходе лечения) стал широко применяться практическими врачами, как за рубежом, так, и в России в основном при обсуждении проблемы лекарственной терапии [4,11].

Проблема комплаентности — это проблема социальная, вернее, проблема социального взаимодействия, в котором четко распределены роли врача и пациента. Но эффективность терапевтического альянса, где врач и пациент имеют одну цель — борьбу с болезнью, во многом определяется отношением самих врачей к проблеме комплаентности [1,2,4,7,10].

Изменение психического статуса пациента возможно социальными и клиническими методами. Среди социальных методов главную роль играет полная информированность пациента лечащим врачом лично. Это способствует

снижению уровня стресса у 34% пациентов, 88% после такой предварительной подготовки не испытывают болезненных ощущений в ходе лечения [2,5]. Правила информирования пациента предусматривают предоставление информации по 3 основным вопросам: разъяснение по поводу диагноза; информирование о плане лечения; информирование о типичных рисках, связанных с лечением, о возможном его воздействии на качество жизни пациента в будущем. Это помогает пациенту сознательно принимать участие в процессе собственного выздоровления [3].

Качественное информационное обеспечение взаимодействия «врач-пациент» доминирует как фактор эффективности в системе здравоохранения на всех этапах взаимодействия: от принятия решения об обращении за медицинской помощью, до выполнения рекомендаций и назначений.

На сегодняшний день у пациентов частных стоматологических поликлиник возросло доверие к врачам-стоматологам как специалистам. В государственных стоматологических поликлиниках картина несколько иная: пациенты в своем большинстве выбирают интерпретационную модель взаимоотношений, при которой врач выступает в роли консультанта [5].

По мнению И.В. Фирсовой, в стоматологической практике чаще всего пациенты отмечают, что основной причиной некомплаентности является неполное информирование пациентов. Это отмечают 42,8% пациентов. Кроме того, среди причин некомплаентности указывают:

1. Незапланированные финансовые затраты 19,1%;
2. Осложнения после лечения 26,0% ;
3. Качество оказания помощи 33,3%;
4. Нарушения медицинской этики 34,5% [8,9].

Мы в полной мере поддерживаем утверждение Р.Р. Мустафаева о том, что стоматологическое обслуживание — это комплекс стоматологической помощи, направленный кроме помощи как таковой повысить удовлетворенность населения [6].

Материалы и методы

Гипотеза исследования: существует значительный резерв повышения качества стоматологической медицинской помощи в части информирования пациентов о проводимом лечении и профилактике их заболеваний, повышения уровня доверия к врачу и уровня выполнения его рекомендаций.

Целью нашего исследования явилось определение управляемых факторов, влияющих на удовлетворенность стоматологической помощью и уровень комплаентности пациентов.

Объект изучения — организация стоматологической помощи жителям г. Красноярск.

Предмет изучения — уровень удовлетворенности пациентами права на информирование о проводимом лечении и комплаентности стоматологических пациентов, и факторы на него влияющие.

Единица наблюдения: пациенты врачей-стоматологов.

Учетные признаки: ответы в авторской анкете.

В связи с тем, что данная проблема в неполной мере изучена применительно к г. Красноярску, с целью установления связи между социально-психологическим, экономическим статусом пациента и комплаентностью был проведен социологический опрос с использованием авторской анкеты «Оценка качества стоматологического медицинского обслуживания». Опрос производился на основе случайной выборки. Всего опрошено 508 респондентов в г. Красноярске (выборка отвечала принятым требованиям количественной и качественной репрезентативности).

В ходе опроса были заданы следующие вопросы:

- 1) Выполняете ли вы рекомендации, прописанные врачом (варианты ответов: «Да», «Нет», «Частично»);
- 2) Дайте оценку удовлетворенности информацией о правах и обязанностях, как пациента стоматологической

службы (по пятибалльной шкале, где 1 — отлично осведомлены, 2 — хорошо осведомлены; 3 — частично осведомлены; 4 — практически не осведомлены; 5 — не осведомлены);

3) Дайте оценку удовлетворенности информацией о положенных льготах, как пациента стоматологической службы (по пятибалльной шкале);

4) Охарактеризуйте степень вашего доверия к стоматологу (по пятибалльной шкале).

Критерий включения: возраст старше 16 лет, лечение у врача-стоматолога.

База исследования — территория города Красноярск.

Данные представлены в виде абсолютных величин и относительных показателей.

Описательные статистики предоставлены процентными долями и стандартной ошибкой доли ($P \pm m$).

Оценка статистической значимости различий осуществлялась по критерию хи-квадрат и точному критерию Фишера.

Зависимость между изучаемыми учетными признаками определялась с помощью модуля data mining SPSS 22.0.

Критический уровень значимости различий определялся при $p < 0,05$ [8].

Результаты и обсуждение

По данным опроса, пациенты выполняют прописанные врачом-стоматологом рекомендации в (66,9±2,1%) случаев, не выполняют (7,3±1,1%) и частично выполняют (25,8±1,9%).

Удовлетворенность пациента информацией о правах и обязанностях распределилась следующим образом: плохо осведомленные (35,4±1,7%) (отметили 1-2 балла по пятибалльной шкале), средне осведомленные (23,0±2,2%) (3-4 балла по пятибалльной шкале) и высоко осведомленные (41,5±2,2%) (5 баллов по пятибалльной шкале).

Проведенный глубинный анализ данных data mining позволил определить ряд факторов, связанных с комплаентностью и удовлетворенностью осведомленности о правах и обязанностях пациента, а также о положенных льготах.

Определено, что среди респондентов, давших высокую оценку удовлетворенности информацией о правах и обязанностях, как пациента, наибольшее количество (78,2±2,1%) выполняют рекомендации врача-стоматолога, в то время как не выполняют (5,7±0,7%) и частично выполняют (16,1±1,1%) опрошенных (табл. 1). У хорошо осведомленных о правах и обязанностях пациента обнаружены значимые различия по сравнению с давшими низкую оценку по данному параметру качества ($p = 0,002$) в сторону более высокой удовлетворенности информацией о положенных льготах.

По критерию удовлетворенности имеющимися знаниями о правах и обязанностях, как пациента — обнаружена статистически значимая зависимость и от осведомленности о положенных льготах: на 5 баллов (29,5±2,0%) (из них комплаентных (83,3±1,9%), не комплаентных (2,0±0,3%), частично комплаентных (14,7±0,9%). Четыре и ниже баллов

Таблица 1

Зависимость комплаентности от удовлетворенности полученной информацией о правах и обязанностях пациента

Комплаентность (выполнение рекомендаций, прописанных врачом)		Оценка удовлетворенности знаний о правах и обязанностях как пациента (баллов)					Итого
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
Да	Частота	28 _a	18 _{a,b}	47 _a	82 _{b,c}	165 _c	340
	%	47,5%	52,9%	54,0%	70,1%	78,2%	66,9%
Нет	Частота	7 _{a,b}	3 _{a,b}	14 _b	1 _c	12 _a	37
	%	11,9%	8,8%	16,1%	0,9%	5,7%	7,3%
Частично	Частота	24 _a	13 _a	26 _a	34 _a	34 _b	131
	%	40,7%	38,2%	29,9%	29,1%	16,1%	25,8%
Итого	Частота	59	34	87	117	211	508
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Примечание: каждая подстрочная буква обозначает набор категорий, для которых пропорции столбцов значимо не различаются между собой на уровне 0,05. По хи квадрат $p=0,0$.

осведомленности о положенных льготах среди осведомленных о правах и обязанностях отметили всего (12,0±1,4%). То есть, фактически можно говорить о том, что информирование пациента по указанным ранее направлениям либо осуществлялось комплексно, либо не осуществлялось совсем.

Заключение

Таким образом, руководителям стоматологических организаций и подразделений следует обратить внимание на то, что система информирования пациентов является не только соблюдением требований законодательства, но и мощным инструментом повышения доверия к врачу-стоматологу и уровня исполнения его назначений, то есть комплаентности.

Литература

1. Белоконов О.В., Землянова Е.В., Мунтянц Л.В. Медико-социальные аспекты здоровья населения и продолжительности жизни по оценкам экспертов // Здравоохранение Российской Федерации. – 1995. – № 6. – С. 24.
2. Лапин И.П. Согласие – фактор, определяющий общение пациента и врача и успешность лечения // Клиническая медицина. – 1999. – № 11. – С. 15-18.
3. Ларенцова Л.И., Полуев В.И., Тучик Е.С., Смирнова Н.Б., Балута О.Е. Конфликты в стоматологической практике: подходы к их решению и профилактике: пособие для врачей. – М.: Мед. книга, 2005. – 92 с.
4. Любов Е.Б. Проблема несоблюдения лекарственного режима в психиатрической практике // Социальная и клиническая психиатрия. – 2001. – Т. 11, № 1. – С. 89-101.
5. Мажаренко В.А., Курьянов А. К., Зинченко Т. А. Роль социального планирования в повышении эффективности работы стоматологической поликлиники. – Актуальные вопросы стоматологии. – Ростов н/Д, 2001. – С. 68-69.
6. Мустафаев Р.Р. Удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи в клиниках г. Казани // Врач-аспирант. – 2012. – Т. 50, № 1.2. – С. 288-292.

7. Татарова Г.Г. Методология анализа данных в социологии. – М.: Стратегия, 1998. – 224 с.

8. Фирсова И.В., Михальченко Д.В., Скачкова О.Н. Взаимоотношения врача и пациента как фактор, определяющий комплаентность // Социология медицины. – 2009. – № 1. – С. 49-56.

9. Фирсова И.В., Михальченко В.Ф. Социально-психологические аспекты комплаентности пациентов в стоматологической практике // Вестн. Волгоградского государственного медицинского университета. – 2007. – № 2. – С. 3-9.

10. Шпак А.В. Состояние гемодинамики, эмоциональные расстройства и отношение личности к болезни при лечении нарушений сердечного ритма в амбулаторных условиях // Кардиология. – 1999. – № 4. – С. 33-38.

11. Rudd P. Clinicians and patients with hypertension: unsettled issues about compliance // Am. Heart J. – 1995. – Vol. 130. – P. 572-579.

References

1. Belokon' O.V., Zemlyanova E.V., Muntyants L.V. Medical and social aspects of the population health and lifespan according to the estimations of experts // Health Care in the Russian Federation. – 1995. – № 6. – P. 24.
2. Lapin I.P. The agreement – the factor that determines the patient and physician communication and successful treatment // Clinical Medicine. – 1999. – № 11. – P. 15-18.
3. Larentsova L.I., Poluyev V.I., Tuchik E.S., Smirnova N.B., Baluta O.E. Conflicts in the dental practice: approaches to their solution and prevention: a manual for physicians. – M.: Med. Book, 2005. – 92 p.
4. Lyubov E.B. The problem of non-compliance with drug treatment in psychiatric practice // Social and Clinical Psychiatry. – 2001. – Vol. 11, № 1. – P. 89-101.
5. Mazharenko V.A., Kuryanov A.G., Zinchenko T.A. The role of social planning in improving the efficiency of the dental clinic // Actual Problems of Dentistry. – Rostov on /D, 2001. – P. 68-69.
6. Mustafayev R.R. Satisfaction with the quality of dental care in clinics in Kazan' // Doctor-Postgraduate student. – 2012. – Vol. 50, № 1.2. – P. 288-292.
7. Tatarova G.G. The methodology of data analysis in sociology. – M.: Strategy, 1998. – 224 p.
8. Firsova I.V., Mikhal'chenko D.V., Skachkova O.N. Relations between the physician and the patient as a factor, determining the compliance // Medicine Sociology. – 2009. – № 1. – P. 49-56.
9. Firsova I.V., Mikhal'chenko V.F. Social and psychological aspects of compliance of patients in a dental practice // Bulletin of Volgograd State Med. Univ. – 2007. – № 2. – P. 3-9.
10. Shpak A.V. Hemodynamic status, emotional disorders and the attitude of the individual to the disease in the treatment of cardiac arrhythmias in an outpatient setting // Cardiology. – 1999. – № 4. – P. 33-38.
11. Rudd P. Clinicians and patients with hypertension: unsettled issues about compliance // Am. Heart J. – 1995. – Vol. 130. – P. 572-579.

Сведения об авторах

Лисовская Екатерина Дмитриевна – ассистент кафедры общественного здоровья и здравоохранения с курсом социальной работы, ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка г. 1; тел. 8(391) 2201396; e-mail: fotopab@mail.ru.

Authors

Lisovskaya Ekaterina Dmitrievna – Jr. Researcher, Assistant of the Department of Public Health and Health Care, Krasnoyarsk State Medical University named after Prof. V. F. Voino-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russian Federation.

Address: 1, Partizan Zheleznyak Str., Krasnoyarsk, Russian Federation, 660022; Phone: +7 (391) 2201396; e-mail: fotopab@mail.ru

Экономика здравоохранения



© ЛАЗАРЕНКО А. В., КАПИТОНОВ В. Ф.

УДК 616.31-082-053.9-058.1/.3

МЕДИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ И СОЦИАЛЬНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ СТАТУС ЛИЦ СТАРШЕ ТРУДОСПОСОБНОГО ВОЗРАСТА КАК ФАКТОР, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

А. В. Лазаренко, В. Ф. Капитонов

ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф.

В. Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения РФ, ректор – д. м. н., проф. И. П. Артюхов;
кафедра управления в здравоохранении ИПО, зав. – д. м. н., проф. И. П. Артюхов.

Цель исследования. Провести сравнительный анализ результатов социологического опроса и клинико-лабораторного исследования, сделать выводы о возможности разработки и внедрения программ по льготному съемному зубопротезированию с фиксацией на имплантатах.

Материалы и методы. Анкетирование 394 пациентов пенсионного возраста, относящихся к льготным категориям граждан; изучение КТ челюстей 200 пациентов пенсионного возраста с частичным и полным отсутствием зубов.

Результаты. Более 72% респондентов хотели бы иметь съемные зубные протезы с фиксацией на имплантатах. От 11,8 до 84,9% обследованных имеют соответствующие параметры костной ткани челюстей, позволяющие установить денальные имплантаты.

Заключение. Программы по льготному съемному протезированию на имплантатах имеют право на существование и должны активно разрабатываться и применяться на практике.

Ключевые слова: пожилые, стоматологическая помощь, имплантаты, протезы.

MEDICAL-ECONOMIC AND SOCIO-HYGIENIC STATUS OF OLDER EMPLOYABLE AGE PERSONS AS A FACTOR FOR DETERMINING PREFERENCES IN DENTAL CARE

A. V. Lazarenko, V. F. Kapitonov

Krasnoyarsk State Medical University named after Prof. V. F. Voino-Yasenetsky

The aim of the research. To conduct comparative analysis of the sociological survey results, clinical and laboratory research, to draw conclusions about the possibility of the development and implementation the programs on preferential removable prosthesis with the fixation implant.

Materials and methods. The survey of retirement age 394 patients belonging to the preferential categories of citizens; study CT jaws of 200 retirement age patients with partial and complete lack of teeth.

Results. More than 72% of respondents would like to have removable dentures with fixation on implants. From 11.8 to 84.9% of the patients have the appropriate parameters of jaw bone, allowed to install the dental implants.

Conclusion. Program at a preferential removable prosthesis on implants have the right to exist and should be actively developed and applied in practice.

Key words: elderly, dental care, implants, dentures.