

УДК: 316

Социальный анализ предоставления стоматологических услуг в Республике Татарстан



Меркулова А.В.

Аспирант кафедры инженерного менеджмента
Казанского государственного энергетического университета

Социальной тенденцией развития отрасли стоматологических услуг является сокращение государственного сектора стоматологии и поступательное развитие частного сектора. В крупных городах (Москва, Санкт-Петербург, Ростов-на-Дону, Самара, Казань) доля частного сектора стоматологии составляет более 80 %. Снижение количества государственных стоматологических учреждений происходит на фоне высокого уровня стоматологической заболеваемости в Республике Татарстан. Социальные результаты, полученные в рамках проведенного исследования, отражают отказ населения от бесплатных стоматологических услуг, который объясняется в первую очередь их слабым финансированием и низким уровнем развития материально-технической базы.

Ключевые слова: социальные тенденции, социальный анализ, стоматологические услуги, население, государственный и частный сектора стоматологии, потребители, социологическое исследование.

По данным эпидемиологического обследования населения, проведенного стоматологической службой Республики Татарстан в 2007 г., практически все взрослое и 75-90 % детского населения подвержены стоматологическим заболеваниям и вынуждены обращаться в лечебные учреждения. На одного ребенка 12-летнего возраста приходится в среднем 3,5 кариозных зуба, что, по классификации Всемирной организации здравоохранения, составляет высокую степень интенсивности этого заболевания [1, с. 4].

Одной из причин высокой стоматологической заболеваемости в Республике Татарстан у взрослого и детского населения является недостаточное поступление фтора с питьевой водой [2, с. 10]. Также высокой уровень заболеваемости поддерживается недостаточной гигиенической грамотностью и отсутствием навыков личной гигиены у населения.

Проблема стоматологической заболеваемости актуальна и является, в первую очередь, социальной. Для ее успешного решения и предупреждения

необходимы совместные усилия государства и медицинского сообщества.

По последним данным Министерства здравоохранения РТ, начиная с 2004 по 2010 гг., существенно сократилось количество государственных поликлиник, отделений и кабинетов в Республике Татарстан (табл. 1).

Таблица 1
Количество государственных стоматологических поликлиник (отделения, кабинеты) в РТ

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Число самостоятельных стоматологических поликлиник (бюджетных и хозрасчетных)	29	30	30	26	26	22	21
из них детские поликлиники	7	7	7	7	7	6	6
Число лечебно-профилактических учреждений, имеющих стоматологические отделения (кабинеты)	203	175	156	85	36	77	50
Число зубопротезных отделений (кабинетов) самостоятельных и входящих в состав лечебно-профилактических учреждений	79	78	74	64	67	58	56

За аналогичный период произошло сокращение осмотренных граждан в порядке профилактических осмотров, фактически на 45 %. Вдвое уменьшилась численность лиц, получивших зубные протезы: на 2010 г. их количество составляло 45450 чел., по сравнению с данными 2004 г. и 86000 человек, получивших стоматологическую помощь (таб. 2).

Стоматологическая помощь населению

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Численность лиц, осмотренных в порядке профилактических осмотров, человек	759908	668230	618041	575781	573679	544207	524244
В процентах от численности населения – всего	20,2	17,7	16,4	15,3	15,2	14,4	13,8
В том числе:							
дети 0-14 лет	51,2	48,9	48,7	45,4	45,0	43,2	42,0
Подростки и взрослые	13,9	11,8	10,5	9,9	9,9	9,2	8,7
Из числа осмотренных нуждались в санации, %:							
дети 0-14 лет	49,4	48,8	47,5	49,4	45,0	45,0	45,6
Подростки и взрослые	57,7	58,8	57,4	57,1	55,2	53,7	55,0
Численность лиц, получивших зубные протезы, человек	86007	71247	65100	60477	58879	45911	45457

Как показывает ряд социологических исследований, Республика Татарстан характеризуется уменьшением числа посещений государственных стоматологических учреждений. В исследовании Н.И. Шаймиевой приводятся данные за 2003-2005 гг., с уменьшением числа посещений (на 13 %) и объемов лечебно-хирургической работы в государственных стоматологических учреждениях Татарстана во всех возрастных группах [2, с. 21]. Одновременно объем средств от предпринимательской деятельности государственных учреждений здравоохранения превысил 50 % от общего объема бюджетного финансирования. Общий объем услуг стоматологического профиля в Республике Татарстан за 2010 г. составил около 1,1 млрд. руб.

Точное количество частных стоматологических клиник в РТ определить невозможно. Ежегодно с рынка уходят 2-3 % частных стоматологических клиник, взамен открываются новые, а некоторые стоматологические клиники расширяются или открываются филиалы.

По оценке министра здравоохранения Республики Татарстан А. Фаррахова, рынок частной медицины в Татарстане – относительно молодой и динамично развивающийся. Ежегодно количество клиник и медицинских кабинетов увеличивается в среднем на 10 %. Общими социальными тенденциями рынка частной медицины в борьбе за свою нишу в рыночном секторе являются укрупнение формата и расширение профиля частных клиник, а также формирование сетей медицинских учреждений.

В РТ динамично развивается частный сектор стоматологии. Автором проведено социологическое исследование положения частных стоматологических клиник. Целью социологического исследования является социальный анализ положения частных стоматологических клиник города Казани. Объектом исследования выступает стоматологическая отрасль

Таблица 2

России и Республики Татарстан. Метод социологического исследования: анкетирование практикующих врачей-стоматологов в частных стоматологических учреждениях. Качественный состав респондентов состоял из врачей-стоматологов, главных медсестер, главных врачей частных стоматологических клиник.

В городских государственных стоматологических

учреждениях обычно представлены все виды стоматологической помощи. Однако, частные стоматологические клиники могут предоставлять только несколько стоматологических услуг. Ранговая оценка полученных данных показала, что первое место по частоте предложения населению специализированной стоматологической помощи занимают услуги по терапевтической и ортопедической стоматологии (табл. 3).

Таблица 3

Предоставление видов стоматологической помощи в частных стоматологических учреждениях

Виды оказываемой стоматологической помощи в ЧСУ	Кол-во клиник, в которых оказывается данная услуга, %
Терапевтическая стоматология	100
Хирургическая стоматология	83
Ортопедическая стоматология	100
Ортодонтическая стоматология	58
Детская стоматология	1
Имплантология	33
Парадонтология	33

Все опрошенные стоматологические клиники оказывают услуги по терапевтической (100 %) и ортопедической (100 %) стоматологии.

Частные стоматологические клиники в России предлагают чаще всего 2-4 вида стоматологических услуг, редко предлагая 5-6 или только один

вид стоматологической помощи. Наиболее часто это терапия+ортодонтия, реже терапия+детство или терапия+пародонтология.

Следует отметить, что в небольших клиниках, предлагающих один-два вида стоматологической помощи, очень редко предусматривается детская стоматология и вообще не предлагаются услуги хирургической стоматологии.

Такая социальная модель оказания стоматологической помощи пациентам принята в большинстве зарубежных стран [3, с. 6]. Один специалист выполняет весь необходимый объем работ, направляя к узким специалистам лишь в сложных случаях.

Данные опроса выделяют расширение сферы стоматологических услуг, оказываемых частными стоматологическими клиниками. Постепенно развивается направление детской стоматологии (1 %). О развитии детской стоматологии свидетельствуют данные многих авторов. В. Павлов сообщает об увеличении количества частных клиник, в которых оказывают услуги по детской стоматологии [4, с. 13]. Н.И. Вишнякова и В. Павлова показали возможности участия коммерческих организаций в профилактике стоматологических заболеваний у детей Санкт-Петербурга [4, с. 10; 5, с. 319]. Л.П. Кисельникова приводит данные об успешной реализации благотворительной школьной стоматологической программы: стоматологические кабинеты в школе в первой половине дня оказывают бесплатные услуги детям (профилактика и лечение кариеса), во второй половине – работают как частные клиники [6, с. 27]. По мнению А.Я. Долгоаршинных, развитие социальных программ по бесплатному лечению детей привлекает новых клиентов, давая значительную коммерческую выгоду: после внедрения данного принципа работы прибыль клиники увеличилась на 50 % [7, с. 64].

По количеству работающих врачей-стоматологов в частных стоматологических клиниках можно составить распределение врачей-стоматологов по специализации в процентном выражении. Для сравнения, количество врачей в Казани отражает суммарный процент распределения всех врачей-стоматологов в среднем по России: терапевтическая стоматология – 42,1 %, ортопедическая стоматология – 17,2 %, хирургическая стоматология – 10 % (табл. 4) [8].

Согласно социологическому исследованию, большинство врачей (54 %) работают по специальности терапевтическая стоматология, на втором месте врачи, получившие образование по ортопедической стоматологии, третье место (11,7 % от общего числа) занимают врачи, занятые в ортодонтической стоматологии. По данным государственного статистического управления РФ, стоматологи составляют 69,8 % (от всего общего количества), зубные врачи – 30,2 %. Почти все зубные врачи заняты в терапевтической стоматологии, так как современные нормативы запрещают им занимать должности врачей-стоматоло-

Таблица 4

Распределение врачей-стоматологов по специальностям

Специализация	Распределение врачей, в Казани	
	Кол-во врачей	Кол-во врачей, %
Терапевтическая стоматология	55	54
Ортопедическая стоматология	22	21
Ортодонтическая стоматология	12	11,6
Хирургическая стоматология	10	9,7
Пародонтология	3	2,9
Детская стоматология	1	0,8
Всего:	103 врача	100

гов хирургов и ортопедов. Таким образом, к основным специальностям стоматологического профиля следует отнести общую стоматологию, терапевтическую, ортопедическую, хирургическую и детскую стоматологию. Ортодонтия и челюстно-лицевая хирургия имеют наименьшее представительство.

Изучение рынка стоматологических услуг показало, что после открытия большого количества частных стоматологических кабинетов предложение стало превышать спрос. Трудоустройство врачей-стоматологов по направлению терапевтической стоматологии становится сложной задачей для молодых специалистов. Неизменным только остается спрос на детских стоматологов, как в государственной, так и в частных клиниках [3, с. 14].

В частности, в Республике Татарстан наблюдается социально неблагоприятная ситуация с обеспеченностью врачами службы детской стоматологии, а именно снижение количества кадров: почти на 7 % – стоматологов и на 17 % – ортодонтонтов, что можно рассматривать как одну из социальных причин проблемной социальной ситуации с показателями здоровья у детей республики [2, с. 15].

Хотя многие врачи-стоматологи трудятся в частных стоматологических клиниках по совместительству (нередко одновременно в нескольких фирмах), часто меняя места работы, статистический учет по этому направлению не ведется. По данным В.В. Сурковой (2006), по совместительству в государственных стоматологических клиниках трудится 50 % врачей-стоматологов [9].

Большинство частных стоматологических клиник, как правило, обладают 2-мя стоматологическими креслами (33 %). Полученные нами данные согласуются с результатами исследований других авторов, показавших, что почти 60 % частных стоматологических клиник – это небольшие одиночные кабинеты на 2-3 рабочих места (табл. 5) [9].

Таблица 5
Количество кресел в частных стоматологических клиниках

Количество кресел	Распределение кресел в ЧСУ, % (Казань)
1 кресло	8
2 кресла	33
3 кресла	16
4 кресла	25
6 кресел	9
8 кресел	9

Качество стоматологической помощи зависит и от наличия среднего медицинского персонала. Изучение данных стоматологического исследования показало, что в 1990 г. в частных стоматологических клиниках появились ассистенты врача (специально подготовленные медицинские сестры или врачистоматологи-интерны). В настоящее время количество ассистентов врача – 0,7 в среднем на одну клинику [3, с. 18].

35 % всех опрошенных стоматологических клиник работают с ассистентом. Качество стоматологической помощи повышается, когда врачу помогает ассистент и применяется метод «в 4 руки» (табл. 6). Однако, специальность «ассистент стоматолога» не является официально зарегистрированной, подготовка таких специалистов ведется только методом обучения на курсах или в частных стоматологических клиниках [3, с. 18]. Таким образом, выражен дефицит ассистентов врачей в частных стоматологических учреждениях.

Таблица 6
Обеспеченность частных стоматологических учреждений ассистентами врача

Работают с ассистентом	35%
Не работают с ассистентом	65%

Метод работы «в 4 руки» в государственных стоматологических учреждениях практически не применяется.

42 % всех опрошенных стоматологических клиник относятся к категории «комфорт» или бизнес-класса. Однако по России к наиболее распространенным классом стоматологической клиники относятся «стандарт» или стоматологическая клиника эконом-класса. К категории элит или стоматологической клинике класса «люкс» (VIP-класс) относятся 33 % всех опрошенных частных стоматологических клиник (табл. 7). Помимо стоматологических услуг, в клиниках такого уровня оказывают услуги немедицинского характера, чаще всего, это услуги солярия и косметологии. К этому же классу относятся медицинские центры с целым спектром оказания медицинских услуг.

Таблица 7
Уровень стоматологической клиники

Уровень частных стоматологических клиник	Количество стоматологических клиник, %
Стандарт или стоматологическая клиника эконом-класс	25
Комфорт, или стоматологическая клиника бизнес-класса	42
Элит, или стоматологическая клиника класса «люкс» (VIP – класс)	33

Более 90 % всех опрошенных стоматологических клиник класса элит или класса «люкс», а также уровня комфорт, проводят PR кампании (табл. 8). Чаще всего проводят акции и специальные предложения на предоставление определенных стоматологических услуг: лечение зубов, протезирование, имплантации. Информация об акциях размещается на сайтах стоматологических клиник, на рекламных щитах, в журналах и справочных службах.

Таблица 8
Использование PR и маркетинговых мероприятий

PR и маркетинговые мероприятия	Количество стоматологических клиник, %
Размещение рекламного модуля, статьи в журналах	13
Проведение специальных акций на снижение видов услуг	13
Проведение промоакций, раздача листовок, размещение информации в подъезде	13
Размещение объявлений в ближайших подъездах к стоматологической клинике	13
Размещение информации в справочных службах: 09, желтые страницы	13
Размещение информации на официальном сайте стоматологической клиники	35
Всего опрошено:	100

Наиболее распространенный вид рекламы стоматологических клиник эконом-класса – проведение промоакций, раздача листовок, размещение объявлений в ближайших подъездах к стоматологической клинике. Применение такого вида PR инструмента объясняется бюджетностью, а также направленностью стоматологических кабинетов преимущественно на жителей окрестных домов и улиц («пошаговая доступность»).

Почти все опрошенные нами стоматологи, независимо от уровня клиник, убеждены, что рекламу их медицинскому учреждению создает, прежде всего, репутация среди пациентов. Согласно полу-

ченным данным, при выборе частной клиники чаще всего потребители учитывают советы друзей и знакомых (45-50 %).

Основные факторы, влияющие на выбор учреждения здравоохранения:

- 1 место – качество лечения;
- 2 место – квалификация врачей;
- 3 место – отношение медицинских работников к пациентам;
- 4 место – удаленность больницы от дома;
- 5 место – цена врачебной практики.

Социологическое исследование показывает, что такой показатель, как качество оказываемых услуг, становится одним из важнейших факторов, определяющих успешную деятельность любой стоматологической клиники. В настоящее время во всем мире заметно ужесточились требования, предъявляемые потребителем к качеству предоставляемых ему услуг. Особенность стоматологической услуги заключается в том, что оценить её результат можно только через несколько лет.

По мнению специалистов, до сих пор не выработаны единые критерии оценки качества стоматологической помощи. Е.С. Бердышева считает, что невещественный характер стоматологических услуг мешает пациенту оценить качество работы врача до и после их получения. Значительную роль в оценке играют сервис, комфортность обслуживания, уровень болезненности лечения, представления об уровне профессионализма врача, длительность периода времени до момента проявления новых симптомов вылеченного заболевания [10, с. 12].

Оказание стоматологических услуг связано с доверительной природой медицинских услуг, когда врач сам назначает лечение, а пациент не способен самостоятельно назначить себе лечение. В частных стоматологических клиниках появляется дилемма, когда неясно, провоцирует врач спрос на услуги ради выгоды или для улучшения здоровья пациента [10, с. 12].

Качество стоматологической помощи тесно связано с предоставлением гарантийных сроков населению. Гарантии за оказанные медицинские услуги осуществляются согласно Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также при наличии договора об оказании платных медицинских услуг, кассового чека или заменяющего его документа [11; 12]. Каждая стоматологическая клиника устанавливает самостоятельно свои сроки гарантии. Проведенный опрос стоматологических клиник показывает – во всех опрошенных нами стоматологических клиниках (100 %) предоставляется гарантия 1 год на терапевтическое лечение. В остальных случаях врач-стоматолог указывает гарантию на лечение лично. 16 % опрошенных нами стоматологических клиник предоставляют гарантию на терапевтическое лечение 2 года, при усло-

вии, что пациент будет проходить осмотр у лечащего врача в этой клинике каждые полгода.

Важными для потребителя являются «неценовые» факторы конкурентоспособности, к которым относят качество технологий, качество оказываемой помощи, гарантии, уровень сервиса, доля на рынке, реклама, деловые сотрудничества.

Таким образом, социальная тенденция в Республике Татарстан характеризуется уменьшением числа посещений государственных стоматологических учреждений, что характерно для крупных городов РФ. Полученные данные можно объяснить общей социальной тенденцией снижения количества государственных стоматологических поликлиник, отделений и кабинетов в РТ в среднем на 40 % по сравнению с тем же периодом. Также стремительно повышается отказ населения от бесплатных стоматологических услуг, который объясняется в первую очередь их слабым финансированием и низким уровнем развития материально-технической базы [3, с. 11; 13, с. 3; 14, с. 10]. Снижение количества ГСУ происходит на фоне высокого уровня стоматологической заболеваемости в Республике Татарстан.

Литература:

1. Программа профилактики стоматологических заболеваний в РТ на 2006-2008 гг. / Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации. – URL: <http://medvestnik.ru/>
2. Шаймиева Н.И. Совершенствование организационно-правового статуса стоматологической службы в субъекте РФ (по материалам Республики Татарстан): Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. – М., 2006. – 28 с.
3. Филимонов А.В. Социальная роль частной стоматологии в современных условиях. Дисс. ... канд. мед. наук. – Волгоград, 2008. – 163 с.
4. Павлова С.Г. Научное обоснование деятельности стоматологических коммерческих организаций в системе профилактики болезней зубов и полости рта среди детского населения крупного города: Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. – СПб., 2007. – 15 с.

5. Вишняков Н.И., Алексеева Л.А., Павлова С.Г. О перспективах участия коммерческих организаций в профилактической деятельности стоматологических учреждений // Проблемы городского здравоохранения (Сборник научных трудов). – Вып. 10. – СПб., 2005. – С. 319-320.
6. Кисельникова Л.П., Мчелидзе Т.Ш., Хошевская И.А. Пятилетний опыт реализации школьной стоматологической программы // Материалы XVI Всероссийской науч.-практ. конф. Тр. XI съезда СтАР и VIII съезда стоматологов России. – М., 2006. – С. 27-29.
7. Долгоаршинных А.Я. Социально-экономическое обоснование и внедрение модели семейного принципа оказания стоматологической помощи в частной клинике на бесплатной основе для детей // Стоматология для всех. -2008. – № 2. – С. 64-65.
8. Леонтьев В.К. Реформа: государственная стоматология: казнить нельзя помиловать! / Интервью с В.К.Леонтьевым // Аналитическая газета DMG. – 2005. – № 10(7). – URL: Web: <http://www.dmg.ru/number10-2005-7.asp>.
9. Стоматология. Каталог статей. – URL: http://zubki-med.ucoz.ru/publ/stomatologija_sejchas/1-1-0-7
10. Бердышева Е.С. Социальные связи на рынке медицинских услуг: как люди выбирают стоматологов (и что стоматологи думают об этом). – URL: www.dl.hse.ru/data/477/340/1234/VepflbimeBa.doc.
11. Закон РФ от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации».
12. Закон РФ от 22.07.1993 № 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».
13. Зайцева И.В., Формирование и развитие рынка стоматологических услуг (на примере Хабаровского края). Автореф. дисс. ... канд. эконом. наук. – Хабаровск, 2004.
14. Кицул И.С., Попова И.Н., Лошкарев В.П. Оптимизация ресурсного обеспечения как фактор качества и доступности стоматологической помощи населения // Сборник научно-практических работ, посвящ. 15-летию Читинского диагностического центра. – Чита, 2006. – С. 33-35.

Social Analysis of Dental Service in the Republic of Tatarstan

A. Merkulova

The Kazan State Power University

Modern stage is characterized by reduction of public dental services and progressive advance of private dental services. The proportion of private sector in big cities (Moscow, St. Petersburg, Rostov-on-Don, Samara, Kazan) is more than 80 %. In the Republic of Tatarstan decrease in amount of state dentist clinics occurs on the background of high rate of dental diseases. Sociological data acquired reflect the refusal of the population from free of charge dental services that can be accounted for by low financial support and low level of material and technical development.

Key words: social tendencies, social analysis, dental services, population, state and private sector of dental services, consumers, sociological research.

