

УДК [616.314:005.336.3]:614.212 (476)

КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В РЕСПУБЛИКАНСКОЙ КЛИНИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ: ОЦЕНКА, ПРОБЛЕМЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

¹И.А.Киреева, ²С.В.Шульган

¹Министерство здравоохранения Республики Беларусь,
ул. Мясникова, 39, 220048, г. Минск, Республика Беларусь

²Республиканская клиническая стоматологическая поликлиника,
ул. Сухая, 28, 220004, г. Минск, Республика Беларусь

Проанализированы результаты реализации пилотного проекта по внедрению методов оценки качества и безопасности оказания стоматологической помощи в учреждении здравоохранения «Республиканская клиническая стоматологическая поликлиника».

Ключевые слова: стоматологическая помощь; оценка качества и безопасности; оценка качества медицинских экспертиз; пилотный проект; результаты.

Обеспечение доступности медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать потребностям населения, передовым достижениям науки является основной целью устойчивого развития Беларуси в области здравоохранения на период до 2030 года [1]. Высокое значение данной цели подтверждено в Целях устойчивого развития на период до 2030 года. Этот постулат заложен в национальные, региональные и мировые программы, направленные на обеспечение благополучия для всех людей [2].

Так, Программой деятельности правительства Республики Беларусь на период до 2025 года перед Министерством здравоохранения поставлена задача повышения доступности и качества медицинской помощи [3]. В Законе Республики Беларусь «О здравоохранении» качество медицинской помощи определяется как «совокупность характеристик медицинской помощи, отражающих ее способность удовлетворять потребности пациента, своевременность оказания медицинской помощи, степень ее соответствия клиническим протоколам и иным нормативным правовым актам в области здравоохранения, а также степень достижения запланированного результата оказания медицинской помощи» [4]. В соответствии с законодательством Республики Беларусь, контроль качества оказания медицинской помощи осуществляет Министерство здравоохранения Республики Беларусь (далее – Минздрав). Минздравом установлен единый порядок проведения экспертизы качества медицинской помощи, оценки ка-

чества медицинской помощи и медицинских экспертиз [5].

Стоматологическая помощь по объему оказываемых услуг – один из самых востребованных профилей специализированной медицинской помощи. Согласно отчету ВОЗ «О глобальном состоянии здоровья полости рта», от болезней полости рта страдают около 3,5 миллиардов человек во всем мире, в том числе, около 2 миллиардов человек страдают кариесом постоянных зубов и 514 миллионов детей страдают кариесом молочных зубов [6]. Распространенность стоматологических заболеваний в Беларуси среди детского населения достигает 75–95%, взрослого – 100%, причем в возрастных группах населения старше 35 лет проблемы, связанные с болезнями зубов и полости рта, выходят на первое место в структуре первичных обращений за медицинской помощью в организации здравоохранения страны [7–10].

Снижение стоматологической заболеваемости является как медицинской, так и не менее значимой социальной и экономической проблемой. В публикациях отечественных и зарубежных авторов отмечается, что основными характеристиками качества стоматологической помощи являются ее безопасность, клиническая и экономическая эффективность, своевременность оказания с участием пациента. Критериями качества могут быть соблюдение стандартов, отсутствие осложнений и удовлетворенность пациента результатами оказания стоматологической помощи [11; 12].

Цель настоящего исследования – анализ результатов реализации пилотного проекта по вне-

дению методов оценки качества и безопасности оказания стоматологической помощи в учреждении здравоохранения «Республиканская клиническая стоматологическая поликлиника» (далее – РКСП).

Материалы и методы. Период проведения исследования: 2021 г. – первое полугодие 2022 г.

Оценка качества медицинской помощи в РКСП выполнялась в соответствии с критериями, утвержденными постановлением Минздрава от 21.05.2021 №55 (далее – постановление №55) [5] и приказом Минздрава от 19.05.2022 №671 «О реализации пилотного проекта по внедрению методов оценки качества и безопасности медицинской деятельности» (далее – приказ №671) [13].

Согласно приложению 1 к постановлению №55, оценивались 55 критериев, 24 критерия не применялись и не оценивались в связи с особенностью деятельности стоматологической поликлиники. Оценку качества и безопасности медицинской помощи в РКСП, согласно приложению 5 к приказу №671, проводили по 52 критериям. Оценка качества медицинских экспертиз (экспертизы временной нетрудоспособности), согласно приложению 6 к приказу №671, проводилась по 88 критериям, 20 критериев не применялись и не оценивались в связи со спецификой и особенностью деятельности стоматологической поликлиники.

Результаты и обсуждение. Оценка качества стоматологической помощи в РКСП, в соответствии с постановлением №55, проводилась по следующим направлениям:

общие вопросы (соблюдение санитарно-эпидемиологического режима; соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности; исполнительской и трудовой дисциплины; выполнение управленческих решений по улучшению качества медицинской помощи; отсутствие обоснованных жалоб; организация выписки рецептов врача; использование и бухгалтерский учет бланков строгой отчетности; обеспечение лекарственными препаратами в соответствии с Республиканским формуляром лекарственных средств);

обеспечение доступности оказания медицинской помощи (наличие информации о деятельности организации здравоохранения, размещенной на информационных стендах и на официальном интернет-сайте; оборудование территории, прилегающей к организации здравоохранения, и ее помещений с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями; наличие условий, позволяющих лицам с ограниченными возможностями получать медицинские услуги наравне с дру-

гими пациентами; наличие на информационных стендах информации о лицах, имеющих право на внеочередное, первоочередное оказание медицинской помощи; наличие и функционирование на официальном интернет-сайте дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг; наличие системы «Электронная очередь»; доступность записи на прием к врачу-специалисту через официальный интернет-сайт, «Информационный киоск», по телефону, при обращении в регистратуру; наличие на уровне регистратуры распределения потоков пациентов; наличие локального правового акта по обеспечению доступности медицинской помощи);

организация работы с обращениями граждан и юридических лиц (наличие на информационных стендах информации о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций; наличие на информационных стендах и на официальном интернет-сайте информации о порядке приема граждан руководителем и его заместителем; наличие на информационных стендах и на официальном интернет-сайте информации о порядке проведения прямых телефонных линий; соответствие работы с обращениями граждан законодательству об обращениях граждан; проведение прямых телефонных линий; организация личного приема граждан руководителем и его заместителем; соблюдение требований законодательства по обращениям граждан по хранению, выдаче и ведению Книги замечаний и предложений; анализ работы с обращениями граждан; организация работы по проведению анкетирования пациентов с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи; организация работы по проведению анкетирования сотрудников с целью изучения социальных вопросов);

организация работы по осуществлению административных процедур (наличие на информационных стендах и на официальном интернет-сайте информации о порядке осуществления и видах административных процедур; организация работы по осуществлению встреч населения с руководством; соответствие законодательству работы по осуществлению административных процедур);

организация работы по соблюдению законодательства о борьбе с коррупцией (наличие на официальном интернет-сайте информации о плане работы комиссии по противодействию коррупции; наличие ответственного лица за работу по противодействию коррупции; отражение вопросов соблюдения законодательства по противодействию коррупции в правилах внутреннего трудового рас-

порядка, должностных инструкциях и других локальных правовых актах; анализ работы по противодействию коррупции; отсутствие коррупционных правонарушений);

эффективность использования трудовых ресурсов (обеспечение кадровой потребности в специалистах с высшим и средним медицинским образованием (укомплектованность); закрепление молодых специалистов на рабочих местах после завершения срока работы по распределению; наличие квалификационных категорий у специалистов с высшим и средним медицинским образованием (в процентах));

материально-техническое обеспечение (соответствие табелю оснащения изделиями медицинского назначения и медицинской техникой, утвержденному руководителем; наличие своевременной государственной поверки средств измерений; эффективность использования медицинского оборудования с учетом сменности работы и отсутствия простоя; информатизация поликлиники);

лечебно-диагностическая деятельность (внедрение новых методов оказания медицинской помощи; организация акций в рамках Единых дней здоровья; наличие на официальном интернет-сайте информации по актуальным вопросам здоровья граждан, информации о планирующихся мероприятиях по здоровому образу жизни; проведение врачебных консилиумов при наличии медицинских показаний; оснащение кабинета врача-специалиста в соответствии табелем оснащения; отсутствие случаев выявления пациентов в далеко зашедших стадиях онкологических заболеваний).

Результат оценки качества медицинской помощи в РКСП в соответствии с постановлением №55 в 2021 г. составил 82,7%: из 55 критериев, по которым проводилась оценка, коррекция необходима по 10 критериям (табл. 1). В первом полугодии 2022 г. результат оценки составил 87,9%: из 55 критериев коррекция необходима по 8 критериям.

Ключевыми характеристиками при оценке качества оказания стоматологической помощи являются своевременность (соотношение числа зубов, вылеченных по поводу кариеса зубов, осложнений; соотношение числа вылеченных и удаленных постоянных зубов); плановая профилактическая санация полости рта (выявление неосложненных стадий заболеваний зубов и органов рта на ранних стадиях и их своевременное устранение) [14]. Эффективность и результативность оказания стоматологической помощи в контексте данных характеристик в значительной степени опре-

деляются доступностью помощи для пациентов. В РКСП большинство критериев, которые используются для оценки доступности, выполняются. Вместе с тем, проведенный анализ свидетельствует о необходимости усиления работы администрации поликлиники по данному направлению. Необходимо организовать анкетирование граждан на сайте РКСП; организовать работу инфокиоска в холле поликлиники на первом этаже и др.

В РКСП организована выписка рецептов в соответствии с Инструкцией о порядке выписывания рецепта врача и создания электронных рецептов врача, утвержденной постановлением Минздрава от 31.10.2007 №99. Однако, для выписки рецептов для льготной категории граждан эти пациенты направляются в районную поликлинику, что связано с особенностями механизма расчета за лекарственные средства в организациях здравоохранения, подчиненных Минздраву.

Укомплектованность РКСП врачами-стоматологами по состоянию на 01.11.2022 составляет 84,1%, средним медицинским персоналом – 81,9%. Коэффициент совместительства врачей-стоматологов – 1,0, медицинских работников со средним специальным медицинским образованием – 1,35. Коэффициент текучести кадров – 4,12.

Критерий эффективности трудовых ресурсов выполняется не в полной мере. Следует обратить внимание, что для стоматологической поликлиники проблемным вопросом является укомплектование должности врача-эксперта. Это обусловлено тем, что в соответствии с ОКРБ 011-2009 «Специальности и квалификации» врачи-стоматологи не могут быть допущены на переподготовку по специальности 1-81 02 40 «Медицинская экспертиза». Соответственно, врачи-стоматологи не могут получить квалификацию врача-эксперта. Привлечение в стоматологическую поликлинику врачей лечебного или педиатрического профиля довольно проблематично. Администрацией РКСП в июне 2022 г. совместно с кафедрой медицинской экспертизы БелМАПО было организовано повышение квалификации врачей-стоматологов по теме: «Экспертиза временной нетрудоспособности» в дистанционной форме без отрыва от производства. Обучение прошли 29 врачей, в том числе, заместитель главного врача по медицинской части.

Повышение качества оказания стоматологической помощи населению и эффективности работы стоматологических поликлиник за счет управления информационными потоками сбора, анализа и обработки данных, получаемых в результате обследования и лечения амбулаторных пациентов, и сопутствующих документов обеспечива-

**Вопросы, требующие коррекции по результатам
оценки качества стоматологической помощи в РКСП**

Критерии оценки качества медицинской помощи	Вопросы, требующие коррекции	
	2021 г.	1-е полугодие 2022 г.
Общие вопросы	Для выписки рецептов для льготной категории граждан пациенты направляются в районную поликлинику	Для выписки рецептов для льготной категории граждан пациенты направляются в районную поликлинику
Мероприятия, обеспечивающие доступность оказания медицинской помощи	Отсутствует электронная очередь	Отсутствует электронная очередь
	На сайте отсутствует анкета для опроса граждан	На сайте отсутствует анкета для опроса граждан
	Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечно шрифтом Брайля	Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечно шрифтом Брайля
	Отсутствует алгоритм сопровождения лиц с ограниченными возможностями	Отсутствует инфокиоск
Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц	На сайте отсутствовал порядок проведения прямых телефонных линий	
Эффективность использования трудовых ресурсов	Неполная укомплектованность РКСП специалистами с высшим и средним медицинским образованием	
Материально-техническое оснащение	Не обеспечена информатизация рабочих мест	Не обеспечена информатизация рабочих мест
Лечебно-диагностическая деятельность	Запланировано лечение под микроскопом, микроскоп не закуплен	Запланировано лечение под микроскопом, микроскоп не закуплен
	Не всегда размещена информация о планируемых мероприятиях по здоровому образу жизни на сайте РКСП	Не всегда размещена информация о планируемых мероприятиях по здоровому образу жизни на сайте РКСП
Результат оценки качества стоматологической помощи	82,7%	87,9%

ется внедрением автоматизированной информационной системы (далее – АИС) «Стоматология».

АИС «Стоматология» обеспечивает полное автоматизированное управление организационной, профилактической, лечебной, финансовой, хозяйственной деятельностью РКСП. В регистратуре медицинский регистратор оформляет электронную медицинскую карту пациента. Вся дальнейшая работа врачами-стоматологами и другими специалистами проводится по данной карте, включая дифференциальный диагноз, показания и план лечения, контроль его эффективности, затраты медикаментов, материалов, с фиксацией в дневнике. Система обеспечивает полную автоматизацию всех видов расчетов. При этом, вводимые данные на оплату по специальным алгоритмам сразу

же автоматически разносятся по всем счетам (статьям): выручка, стоимость медикаментов, материалов, зарплата, все виды отчислений на накладные расходы, налоги и т.п.

Важное преимущество этой системы заключается в том, что главный врач в режиме on-line (в масштабе реального времени) имеет возможность на своем терминале «видеть» всю работу поликлиники, ее подразделений и каждого сотрудника по всем показателям. Более того, по специальным алгоритмам на любой отчетный период времени (месяц, квартал, год) можно в автоматическом режиме по всем учетным формам анализировать работу поликлиники по необходимым показателям, формировать отчеты для органов управления здравоохранением, финансовых, на-

Результаты оценки качества и безопасности оказания стоматологической помощи в РКСП

Критерии	Оценка
1.5. Наличие локального приказа(ов) по учету, хранению, оформлению медицинских документов в бумажном и электронном видах	Отсутствует отдельный локальный приказ, но вопросы отражены в приказе №5/1-А от 13.01.2022 «Об организации деятельности регистратуры поликлиники в РКСП»
1.6. Организация идентификации личности пациента на всех этапах оказания медицинской помощи 1.7. Организация идентификации личности при обращении пациентов, не владеющих государственными языками	Идентификация частично проводится в лечебных кабинетах, планово в регистратурах и при выдаче листка нетрудоспособности в хирургии, периодонтологических кабинетах
3.3. Наличие в организации здравоохранения централизованного стерилизационного отделения	В РКСП отсутствует централизованное стерилизационное отделение (ЦСО). После капитального ремонта запланировано размещение ЦСО
3.12. Наличие оборудования для дезинфекции в соответствии с нормативными правовыми актами	Кабинеты не в полной мере обеспечены оборудованием для дезинфекции. Имеются ультразвуковые мойки, моечные машины отсутствуют

логовых и других учреждений, что значительно снижает затраты труда и времени.

Результаты оценки качества и безопасности оказания стоматологической помощи в РКСП в соответствии с критериями по приложению 5 к приказу №671 представлены в табл. 2. Оценка проводилась по 52 критериям, снижена по 5 критериям.

Уровень качества и безопасности оказания медицинской помощи в РКСП составил 94,2%, что соответствует заданным критериям и требует минимальных корректирующих мероприятий.

Результаты оценки качества экспертиз (экспертизы временной нетрудоспособности) в РКСП в соответствии с критериями по приложению 6 к приказу №671 представлены в табл. 3. Оценка проводилась по 88 критериям, снижена по 6 критериям.

Уровень качества экспертизы временной нетрудоспособности в РКСП составил 92,6%, что также соответствует заданным критериям и требует минимальных корректирующих мероприятий.

На основании изложенного выше можно сделать следующие **выводы**:

качество и безопасность стоматологической помощи, оказываемой в РКСП, а также уровень качества экспертизы временной нетрудоспособности соответствуют заданным критериям;

для достижения более высоких показателей уровня качества оказания стоматологической помощи и уровня качества экспертиз в РКСП требуется комплекс минимальных корректирующих

мероприятий организационного, экономического, правового, научного и медицинского характера, направленных на обеспечение безопасности, эффективности и доступности медицинского обслуживания;

результаты пилотного проекта по внедрению методов оценки качества и безопасности оказания стоматологической помощи подтверждают практикоориентированность разработанных критериев.

Литература

1. Национальная стратегия устойчивого развития Республики Беларусь на период до 2030 года: протокол заседания Президиума Совета Министров Респ. Беларусь, 2 мая 2017 г., №10.
2. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage [Electronic resource] / World Health Organization, Organization for Economic Co-operation and Development & International Bank for Reconstruction and Development. – WHO, 2018. – Mode of access: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>. – Date of access: 01.11.2022.
3. Об утверждении программы деятельности правительства Республики Беларусь на период до 2025 года [Электронный ресурс]: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 24 дек. 2020 г., №758 // Эталон. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.
4. О здравоохранении [Электронный ресурс]: Закон Республики Беларусь, 18 июня 1993 г., №2435-ХП // Эталон. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.

**Результаты оценки качества экспертиз
(экспертизы временной нетрудоспособности) в РКСП**

Критерии	Оценка
1.1.31. Каждый состав ВКК имеет печать со своим наименованием и наименованием организации здравоохранения	Выполняется частично: имеется единая печать ВКК
1.1.38. Имеется секретарь ВКК, назначенный руководителем организации здравоохранения	Выполняется частично: имеется секретарь комиссии в первом и четвертом составах ВКК
1.2.2. Наличие информации, размещенной на информационных стендах организации здравоохранения, о возможности обращения к заведующему отделением организации здравоохранения, руководителю (заместителю руководителя) организации здравоохранения или на заседание ВКК организации здравоохранения в день проведения экспертизы ВН в случае несогласия пациента (лица, осуществляющего уход) с решением медицинского работника (медицинских работников), проводившего(их) экспертизу ВН, по вопросам экспертизы ВН	Выполняется частично: информация представлена неполно
1.2.7. Наличие в организации здравоохранения условий, позволяющих лицам с ограниченными возможностями получать медицинские услуги наравне с другими пациентами, включая: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Выполняется частично: отсутствует информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
1.2.8. Наличие и функционирование на официальном интернет-сайте организации здравоохранения дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг, в том числе для слабовидящих: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», раздел «Вопрос-Ответ» и другие); обеспечение технической возможности выражения получателями медицинских услуг мнения о качестве условий оказания медицинских услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Выполняется частично: отсутствует анкета на сайте
1.7.1. Информатизация организации здравоохранения: обеспечение автоматизированными информационными системами; внедрение системы межведомственного документооборота; обеспечение информатизации рабочих мест ответственных лиц	Неполная информатизация учреждения

- Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи [Электронный ресурс]: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 21 мая 2021 г., №55 // Эталон. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.
- Global oral health status report: towards universal health coverage for oral health by 2030 [Electronic resource]. – World Health Organization, 2021. – 100 p. – Mode of access: <https://www.who.int/publications/item/9789240061484>. – Date of access: 01.11.2022.
- Модринская, Ю.В. Тенденции стоматологических заболеваний в мире и Республике Беларусь: учебно-методическое пособие / Ю.В.Модринская. – Минск: БГМУ, 2019. – 18 с.
- Результаты эпидемиологического обследования взрослого населения Республики Беларусь, проведенного в 2017 году / А.М.Матвеев [и др.] // Стоматологический журнал. – 2018. – №2. – С.82–87.
- Распространенность основных ортопедических стоматологических заболеваний г. Витебска / С.П.Рубникович [и др.] // Стоматолог. – 2019. – №2 (33). – С.22–27.
- Распространенность зубочелюстных аномалий и деформаций среди населения школьного возраста г. Витебска / С.П.Рубникович [и др.] // Стоматолог. – 2018. – №4 (31). – С.39–43. [https://doi.org/10.32993/stomatologist.2018.4\(31\).7](https://doi.org/10.32993/stomatologist.2018.4(31).7).

11. Вагнер, В.Д. Качество стоматологической помощи: характеристики и критерии / В.Д.Вагнер, Е.А.Булычева // *Стоматология*. – 2017. – №1 (96). – С.23–24.
12. Анализ результатов работы городской комиссии по экспертизе качества ортопедического лечения и изготовления зубных протезов Москвы за 15 лет / А.Ю.Малый // *Dental forum*. – 2015. – №2. – С.30–34.
13. О реализации пилотного проекта по внедрению методов оценки качества и безопасности медицинской деятельности: приказ Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 19 мая 2022 г., №671.
14. Доступность стоматологической помощи для лиц с ограниченными возможностями здоровья в условиях пандемии COVID-19 / А.А.Копытов [и др.] // *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. – 2021. – Т.29, №5. – С.1066–1070.

QUALITY OF DENTAL CARE PROVIDING AT THE REPUBLICAN CLINICAL DENTAL POLYCLINIC: ASSESSMENT, PROBLEM, RECOMMENDATION

¹I.A.Kireeva, ²S.V.Shulgan

¹Ministry of Health of the Republic of Belarus, 39, Myasnikova Str., 220048, Minsk, Republic of Belarus, ²Republican Clinical Dental Polyclinic,

28, Sukhaya Str., 220004, Minsk, Republic of Belarus

Results of implementation of pilot project on introduction of methods for assessing dental care quality and safety providing at the Healthcare Institution “Republican Clinical Dental Polyclinic” are analyzed.

Keywords: dental care; quality and safety assessment; assessment of medical expertise quality; pilot project; results.

Сведения об авторах:

Киреева Ирина Александровна; Министерство здравоохранения Республики Беларусь, начальник главного управления контроля медицинской деятельности и обращения лекарственных средств; тел.: (+37517) 2005855; e-mail: kireeva@minzdrav.gov.by.

Шульган Светлана Владимировна, канд. мед. наук; ГУ «Республиканская клиническая стоматологическая поликлиника», зам. главного врача по медицинской части; тел.: (+37517) 3796970; e-mail: svetik.shulgan@mail.ru.

Поступила 10.11.2022 г.