

ФГБОУ ВО Смоленский государственный медицинский университет Минздрава России

кафедра стоматологии факультета ДПО с курсом организации медицинской помощи

# Пациентоориентированный подход в стоматологии

**Авторы:**

**Шашмурина В.Р.**

зав. кафедрой стоматологии факультета ДПО с курсом организации медицинской помощи, д.м.н. профессор

**Шашмурина А.Б.**

доцент кафедры стоматологии факультета ДПО с курсом организации медицинской помощи, к.м.н.

**Васильцова О.А.**

ассистент кафедры стоматологии факультета ДПО с курсом организации медицинской помощи

# Актуальность

Современное здравоохранение характеризуется переходом от патерналистской модели, при которой врач единолично принимает решения, к партнерской, где центральное место занимает пациент.

## Прошлый подход: Патерналистская модель

Исторически медицинская практика основывалась на патерналистской модели, где врач был единственным источником решений. Пациент занимал пассивную позицию, полностью доверяя экспертному мнению врача без активного участия в процессе принятия решений.



## Современный подход: Партнерская модель

Сегодня мы наблюдаем переход к партнерской модели, где пациент находится в центре внимания. Это подразумевает активное вовлечение пациента в обсуждение диагноза, вариантов лечения и совместное принятие решений, что способствует повышению доверия и удовлетворенности.





В стоматологии это проявляется во внедрении **пациентоориентированного подхода**, направленного на повышение качества медицинской помощи и укрепление доверия пациентов.

## Цель исследования

Оценить значимость пациентоориентированного подхода в стоматологической практике на основе анализа ключевых принципов взаимодействия, ожиданий пациентов и их удовлетворенности оказываемой медицинской помощью.



# Материалы и методы

## 576 респондентов

Был проведен анализ анкет 576 респондентов, опрошенных в рамках дня «Здоровья» на Форуме национальных достижений, который прошел на выставке «Россия»

## Направление исследования

Исследование было направлено на выявление критериев выбора врача пациентом и показателей удовлетворенности визитом

## Методы

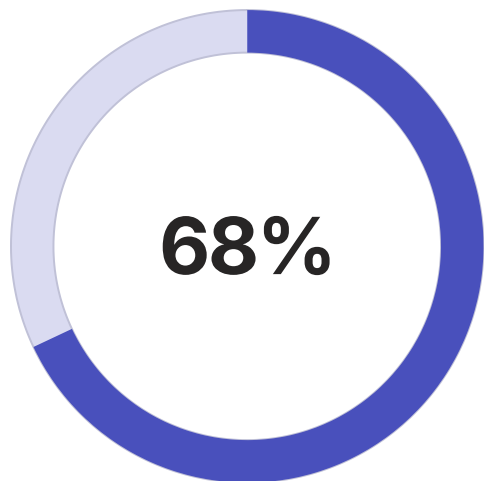
Использовали анкетирование и статистический анализ полученных данных

# Результаты

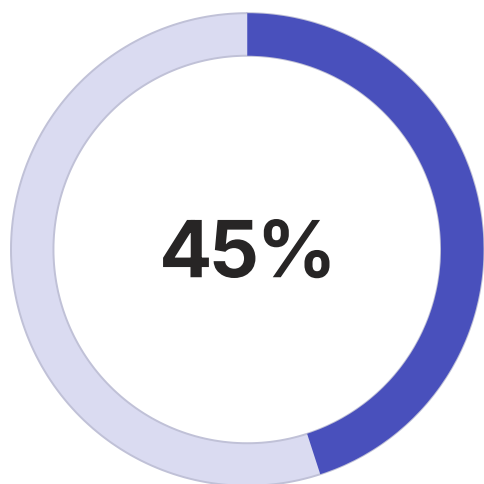
Пациентоориентированность была определена как стратегия взаимодействия «врач–пациент», основанная на уважении к личности, индивидуальным потребностям и ценностям пациента и предполагающая создание комфортной и психологически безопасной среды на каждом этапе лечения.

# Критерии выбора врача и показатели удовлетворенности

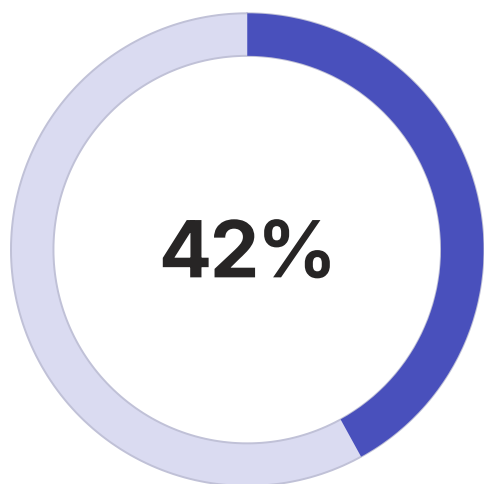
При выборе врача пациенты ориентируются на:



Отзывы других пациентов



Место работы врача



Образование и длительность профессионального опыта

Показатели удовлетворенности визитом к стоматологу:



Доброжелательность и корректность (вежливость)



Внимательность



Решение проблемы (результат лечения)



Эмпатичность



Пунктуальность

# Ключевые принципы пациентоориентированного подхода

Данные анкетирования напрямую коррелируют с ключевыми принципами пациентоориентированного подхода:

01

---

## Индивидуализация лечения

разработка персонализированного плана лечения с учетом клинической картины, состояния здоровья, образа жизни и пожеланий пациента

03

---

## Эмоциональный комфорт и эмпатия

внимание к психоэмоциональному состоянию пациента, оказание психологической поддержки, а также использование анестезии и седации для минимизации стресса

02

---

## Информированное добровольное согласие

полное и доступное разъяснение диагноза, целей, альтернативных методов лечения, рисков и прогноза, что позволяет пациенту принять осознанное решение

04

---

## Высокое качество и доступность

оказание помощи в соответствии с клиническими рекомендациями с применением современных технологий, материалов и препаратов

## Преимущества внедрения пациентоориентированного подхода



Повышение удовлетворенности качеством услуг



Снижение риска осложнений благодаря индивидуальному подходу



Психологический комфорт, снижающий страх перед лечением



Формирование долгосрочных доверительных отношений с врачом

# Выводы

Таким образом, **пациентоориентированный подход является фундаментальным элементом современной стоматологической практики.**

Реализация его принципов, подтвержденная данными социологических исследований, не только способствует гуманизации здравоохранения и повышению качества медицинской помощи, но и является стратегическим ресурсом для построения долгосрочных и доверительных отношений с пациентом.

## **Ключевые направления для внедрения подхода:**

- обучение персонала эффективной коммуникации и техникам управления тревожностью
- внедрение инструментов управления качеством обслуживания
- продуманная организация пространства клиники