

CALITATEA ASISTENȚEI STOMATOLOGICE PRESTATE POPULAȚIEI ÎN INSTITUȚIILE DE PPROFIL CU DIFERITE FORME DE GESTIONARE ÎN OPINIA MEDICILOR STOMATOLOGI

Rezumat

Studiul a fost efectuat prin metoda chestionării a unui eșantion reprezentativ de medici stomatologi — 383 persoane: 242 bărbați și 141 femei din diferite zone ale Republicii Moldova, cu mediu de trai diferit (urban sau rural), pe parcursul anilor 2010—2011. Respondenții au fost distribuiți în 2 grupuri în funcție de forma de gestionare — Instituție Medico-Sanitară Publică de Stat și Instituție Medico-Sanitară Publică Particulară. Chestionarul a fost constituit din 25 de subiecte: 5 au inclus caracteristici generale ale respondenților, iar 20 au cuprins subiecte privitor aspecte de apreciere a calității și organizării serviciului stomatologic. Datele obținute au fost prelucrate.

În baza analizei rezultatelor studiului putem concluziona că:

1. Medicii-stomatologi apreciază pozitiv organizarea serviciului stomatologic și asigurarea bazei tehnico-materiale a instituției medicale unde activează ($90,9\% \pm 1,47\%$, $p < 0,001$).
2. Necesită îmbunătățiri $65\% \pm 2,44\%$ din instituții medicale stomatologice.
3. Aprecieri pozitive privitor pregătirii profesionale a specialiștilor corespunzător cerințelor stomatologie contemporane au dat $94,8\% \pm 1,13\%$, din respondenți, $p < 0,001$.
4. Medicii sunt mai satisfăcuți de serviciile stomatologice prestate populației în unitățile medico-sanitare private — $86,1\% \pm 2,43\%$ față de $61,3\% \pm 3,62\%$, $p < 0,001$.
5. Cointeresarea materială, gradul de pregătire, sarcinile funcționale, controlul din partea administrației nu sunt factorii determinanți pentru majorarea eficacității activității curative, $p > 0,05$, pe prim-plan fiind condițiile de muncă, $p < 0,01$.

Anatolie Pancenco,
DM, conferențiar
universitar;

Aureliu Gumeniuc,
asistent universitar;

Valentin Topalo,
DHM, profesor
universitar;

Ion Munteanu,
DHM, profesor
universitar

Catedra Stomatologie
Ortopedică, Chirurgie
OMF și Implantologie
orală a USMF „Nicolae
Testemițanu”

Summary

THE QUALITY OF THE DENTAL CARE PROVIDED TO PEOPLE IN SPECIALIZED INSTITUTIONS WITH DIFFERENT FORMS OF MANAGEMENT: ACCORDING TO THE DENTISTS

The study was conducted by means of questioning a representative sample of dentists — 383 persons: 242 male and 141 female from different parts of the Republic of Moldova, with different living environment (urban or rural), during the years 2010—2011. Respondents were distributed in two groups depending on the type of management — Public Medical Institution and Private Medical Units. The questionnaire consisted of 25 subjects: 5 of them included general characteristics of the respondents, and 20 subjects included issues regarding the aspect of the quality assessment and of the organization of the dental service. The obtained data were processed.

In the analysis of the survey results we conclude that:

1. The dentists welcome the organization of the dental service and the provision of the technical-material base of the medical institution where they activate ($90.9 \pm 1.47\%$, $p < 0.001$).
2. Among the dental medical institutions, $65.0 \pm 2.44\%$ require improvements.
3. Positive feedback regarding the professional training of the specialists according to the contemporary dental requirements was given by $94.8 \pm 1.13\%$, of the respondents, $p < 0.001$.
4. The doctors are more satisfied with dental services provided to the population in private medical units — $86.1 \pm 2.43\%$ vs. $61.3 \pm 3.62\%$, $p < 0.001$.
5. The material interests, the level of qualification, the functional tasks, the control from the administration are not the key factors to increase the effectiveness of the curative activity, $p > 0.05$, but standing in the foreground are working conditions, $p < 0.01$.

Introducere

Calitatea este una dintre noțiunile prioritare, care provoacă cele mai multe confuzii în lumea afacerilor actuale și a devenit un subiect principal pentru publicul contemporan. Activităților de asigurare a calității nici odată nu li s-a acordat atâta atenție, recunoaștere și suport. Calitatea a devenit o problemă de încredere. Nici o activitate nu este perfectă în toate componentele ei, iar cine nu ia în seamă acest lucru, se confruntă cu lipsa de credibilitate, cu consecințele respective. Baza pentru implementarea unui sistem al calității, este claritatea și transparența structurilor organizatorice.

Asigurarea asistenței medicale stomatologice de o calitate înaltă se află permanent în vizorul societății medicale și juridice, ca una dintre cele mai importante sarcini ale stomatologiei moderne [1, 2, 3, 6, 7]. În condițiile funcționării instituțiilor de profil cu diferite forme de gestionare, o însemnătate deosebită o capătă managementul calității serviciilor stomatologice, care este una dintre cele mai răspândite ramuri a asistenței medicale de profil [1, 3, 4, 5]. Această sarcină poate fi îndeplinită dacă sunt luate în considerație aspectele managereale ce permit de a echilibra stimulentele economice, imperatiile etice ale adresabilității și calitatea asistenței stomatologice [1, 2, 3].

Problema în cauză rămâne relevantă în ce privește managementul calității în instituțiile de profil cu diferite forme de proprietate, deoarece nu există o abordare sistematică a structurii de calitate a serviciilor stomatologice, unele probleme rămânând discutabile [2, 4].

Scopul lucrării constă în analiza calității și a factorilor ce influențează nivelul asistenței medicale stomatologice prestate populației în instituțiile de profil cu diferite forme de gestionare.

Materiale și metode.

Prezentul studiu a fost efectuat prin metoda chestionării cu un eșantion reprezentativ al medicilor stomatologi din diferite zone economico-geografice (nord, centru, sud) ale Republicii Moldova. Respondenții au fost repartizați în 2 grupuri în funcție de activitatea în instituțiile de profil cu diferite forme de gestionare — **Instituție Medico-Sanitară Publică (IMSPu)** și **Unitate Medico-Sanitară Privată (UMSPr)**. Datele primare au fost colectate în baza unui chestionar elaborat special, constituit din 25 de puncte: 5 dintre care reflectă caracteristicile generale ale respondenților (sex, vârsta, stagiul de muncă, mediul de trai și gradul de calificare), iar 20 au cuprins subiecte privitor aspecte de apreciere a calității și organizării serviciului stomatologic. Opiniile au fost colectate pe parcursul anilor 2010—2011 de la medicii stomatologi care au frecventat cursurile de educație continuă postuniversitară în domeniul stomatologiei la catedra de Stomatologie Ortopedică, Chirurgie OMF și Implantologie Orală a USMF „Nicolae Testemițanu”.

Informația obținută a fost prelucrată statistic în baza procedurilor metodologice: gruparea, codificarea, criptarea, crearea tabelor analitice, devizul valo-

rilor relative, demonstrări grafice. Aprecierea semnificației statistice s-a efectuat în baza testului *Student*. Veridicitatea rezultatelor și selectarea reprezentată au fost confirmate cu ajutorul metodelor contemporane a statisticii variaționale.

Rezultate și discuții.

În studiu au participat 383 persoane: 242 bărbați — $63,2\pm 2,46\%$ și 141 femei — $36,8\pm 2,46\%$ (fig. 1, tab. 1), 302 persoane cu mediu de trai urban și 81 — rural, cu vârsta cuprinsă între 25 și 68 ani.

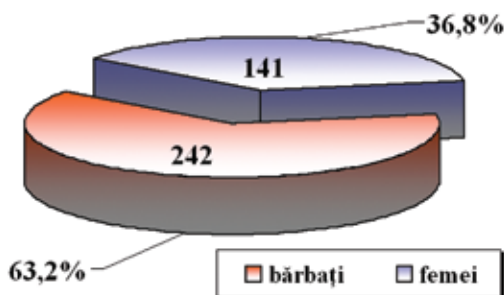


Figura 1

Repartizarea respondenților pe sexe

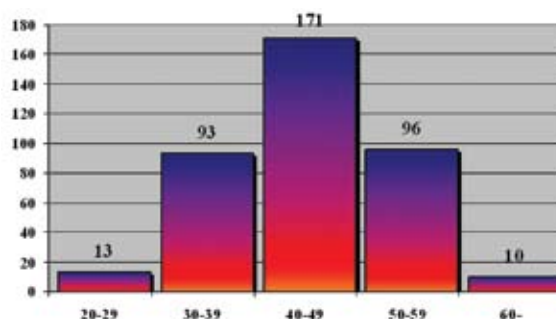


Figura 2

Repartizarea respondenților pe categorii de vârstă

Categoria de vârstă 40-49 ani — 171 ($44,6\pm 2,54\%$) este predominantă. Persoanele cu vârsta peste 60 ani — $p < 0,05$ (fig. 2, tab. 1), la fel ca și categoria de stagiul de muncă de peste 30 ani sunt caracteristice grupului instituțiilor medicale de stat ($4,4\pm 1,53\%$ pentru IMSPu și numai $1,0\pm 0,70\%$ pentru UMSPr), $p < 0,01$ (tab. 1). La capitolul categoriilor de calificare prezintă interes prezența majoritară a cadrelor fără categorie în grupul respondenților din UMSPr — $12,4\pm 2,32\%$ ($n=25$) și numai $4,4\pm 1,53\%$ ($n=8$) pentru IMSPu, $p < 0,01$ (tab. 1) — fapt ce are legătură directă cu datele din tabel privitor stagiul de muncă — până la 19 ani preponderența este oferită la fel UMSPr, care au „interes” direct în pregătirea tinerilor specialiști în anumite domenii. Același „interes” este observat la subiectul aprecierii gradului pregătirii profesionale lucrătorilor medicali: răspunsuri negative au prezentat $9,4\pm 2,17\%$ ($n=17$) respondenți din IMSPu și numai $1,5\pm 0,85\%$ ($n=3$) respondenți din UMSPr, $p < 0,001$, (tab. 2). Gradul de atenție, atitudine, amabilitate față de pacient este mai exprimată în instituțiile cu gestionare privată: aprecieri ca „foarte bune” sunt 38 pentru UMSPr ($18,8\pm 2,75\%$) și 15 pentru IMSPu ($8,3\pm 2,05\%$), $p < 0,01$; aprecieri ca

„nesatisfăcătoare” sunt 13 pentru UMSPr (6,4±1,73%) și 39 pentru IMSPu (21,5±3,06%), $p < 0,001$. Categoriile de calificare prima — 53,0±3,71% ($n=96$) pentru IMSPu și 48,5±3,52% ($n=98$) pentru UMSPr, și superioară — 35,9±3,57% ($n=65$) pentru IMSPu și 28,7±3,18% ($n=58$) pentru UMSPr, ca regulă, sunt caracteristice persoanelor din domeniu atât cu vârstă cât și cu stagiul de muncă mai avansat, fiind de fapt cu o diferență statistic ne semnificativă pentru ambele grupuri de respondenți, $p > 0,05$ (tab. 1).

dajului la subiectul necesității îmbunătățirii condițiilor și a serviciilor stomatologice prestate populației a constat o diferență statistic puternic semnificativă în favoarea UMSPr, atât pentru răspunsurile pozitive — 80,1±2,97% ($n=145$) pentru IMSPu față de UMSPr — 51,5±3,52% ($n=104$), cât și aprecieri inverse pentru pozițiile negative — 16,0±2,73% ($n=29$) pentru IMSPu vs — 43,1±3,48% ($n=116$) pentru UMSPr, $p < 0,001$.

O atitudine nicidecum deosebită, dar destul de importantă, care mai mult depinde de comodități oferite

Tabelul 1. Datele generale a respondenților

Respondenți/Părerii	IMSPu		UMSPr		t-Student	Total		
	n	%±ES _m	n	%±ES _m		n	%±ES _m	
Sex								
1	bărbați	113	62,4±3,60	129	63,9±3,38	$p > 0,05$	242	63,2±2,46
	femei	68	37,6±3,60	73	36,1±3,38	$p > 0,05$	141	36,8±2,46
	Total	181	100	202	100	$p > 0,05$	383	100
Categoriile de vârstă (ani)								
2	20-29	5	2,8±1,22	8	4,0±1,37	$p > 0,05$	13	3,4±0,93
	30-39	44	24,3±3,19	49	24,3±3,02	$p > 0,05$	93	24,3±2,19
	40-49	81	44,8±3,70	90	44,6±3,50	$p > 0,05$	171	44,6±2,54
	50-59	43	23,8±3,16	53	26,2±3,10	$p > 0,05$	96	25,1±2,21
	≥60	8	4,4±1,53	2	1,0±0,70	$p < 0,05$	10	2,6±0,81
	Total	181	100	202	100	$p > 0,05$	383	100
Mediul de trai								
3	urban	142	78,5±3,06	160	79,2±2,86	$p > 0,05$	302	78,9±2,09
	rural	39	21,5±3,06	42	20,8±2,86	$p > 0,05$	81	21,1±2,09
	Total	181	100	202	100	$p > 0,05$	383	100
Stagiul de muncă (ani)								
4	≤5	3	1,7±0,95	7	3,5±1,29	$p > 0,05$	10	2,6±0,81
	6-10	23	12,7±2,48	40	19,8±2,80	$p > 0,05$	63	16,4±1,89
	11-19	65	35,9±3,57	81	40,1±3,45	$p > 0,05$	146	38,1±2,48
	20-29	72	39,8±3,64	69	34,2±3,34	$p > 0,05$	141	36,8±2,46
	≥30	18	9,9±2,22	5	2,5±1,09	$p < 0,01$	23	6,0±1,21
	Total	181	100	202	100	$p > 0,05$	383	100
Categoria de calificare								
5	superioară	65	35,9±3,57	58	28,7±3,18	$p > 0,05$	123	32,1±2,39
	I	96	53,0±3,71	98	48,5±3,52	$p > 0,05$	194	50,7±2,55
	II	12	6,6±1,85	21	10,4±2,15	$p > 0,05$	33	8,6±1,43
	fără categorie	8	4,4±1,53	25	12,4±2,32	$p < 0,01$	33	8,6±1,43
	Total	181	100	202	100	$p > 0,05$	383	100

LEGENDĂ

- lipsa semnificației statistice
- diferență statistic ne semnificativă
- diferență statistic semnificativă
- diferență statistic puternic semnificativă

În tabelul 2 sunt prezentate rezultatele sondajului subiectelor investigate. Analiza opiniei medicilor-stomatologi privind organizarea serviciului stomatologic și asigurării bazei tehnico-materiale a evidențiat un nivel mai elevat de nemulțumire pentru IMSPu — 13,8±2,52% ($n=24$) față de UMSPr — 5,4±1,60% ($n=11$), cu o diferență statistic semnificativă — $p < 0,01$. Sumarul rezultatelor pozitive, însă, denotă atât nivelul de organizare cât și de asigurarea bazei tehnico-materiale cu o semnificație statistică foarte puternică indiferent de forma de gestionare — $p < 0,001$, (răspunsuri pozitive au menționat 90,9±1,47% ($n=348$) din respondenți față de numai 9,1±1,47% ($n=35$) pentru aprecierile nesatisfăcătoare). Analiza rezultatelor son-

pacienților, legate de amplasarea teritorială a instituției prezintă la fel un moment interesant de discuții. Conform sondajului, ea nu are o importanță majoră. Compararea datelor pe grupuri de studii privind amplasării instituției medicale denotă lipsa semnificației statistice — $p > 0,05$. Pacienții, în majoritatea de cazuri, se adresează, de fapt, nu la instituția medicală, ci „pe adresă” la medicul curant sau recomandat, indiferent de amplasarea lui teritorială.

Părerii nesatisfăcătoare despre informarea vizuală, ordinea și curățenia în instituția de activitate, în majoritatea de cazuri au fost apreciate de reprezentanții IMSPu — 19,9±2,97% ($n=36$) față de 7,9±1,90% ($n=16$) pentru UMSPr, $p < 0,001$. În general, totalitatea

Tabelul 2. Rezultatele anchetării pe subiecte

Respondenți/Părerii	IMSPu		UMSPr		t-Student	Total		
	n	%±ES _m	n	%±ES _m		n	%±ES _m	
Cum apreciați organizarea serviciului stomatologic și baza tehnico-materială în instituția medicală stomatologică unde activați?								
1	foarte bună	46	25,4±3,24	75	37,1±3,40	p>0,05	121	31,6±2,38
	bună	73	40,3±3,65	85	42,1±3,47	p>0,05	158	41,3±2,52
	satisfăcătoare	38	21,0±3,03	31	15,3±2,54	p>0,05	69	18,0±1,96
	nesatisfăcătoare	24	13,8±2,52	11	5,4±1,60	p<0,01	35	9,1±1,47
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Necesită îmbunătățiri instituția medicală stomatologică în care activați?								
2	da	145	80,1±2,97	104	51,5±3,52	p<0,001	249	65,0±2,44
	nu	29	16,0±2,73	87	43,1±3,48	p<0,001	116	30,3±2,35
	alte opinii	7	3,9±1,43	11	5,4±1,60	p>0,05	18	4,7±1,08
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Cum considerați, cât de convenabil pentru pacienți este amplasarea teritorială a instituției dumneavoastră?								
3	convenabil	143	79,0±3,03	152	75,2±3,04	p>0,05	295	77,0±2,15
	neconvenabil	31	17,1±2,80	35	17,3±2,66	p>0,05	66	17,2±1,93
	alte opinii	7	3,9±1,43	15	7,4±1,84	p>0,05	22	5,7±1,19
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Cum apreciați gradul de informare vizuală, ordinea, curățenia în instituția în care activați?								
4	foarte bună	20	11,0±2,33	33	16,3±2,60	p>0,05	53	13,8±1,76
	bună	58	32,0±3,47	71	35,1±3,36	p>0,05	129	33,7±2,41
	satisfăcătoare	67	37,0±3,59	82	40,6±3,46	p>0,05	149	38,9±2,49
	nesatisfăcătoare	36	19,9±2,97	16	7,9±1,90	p<0,001	52	13,6±1,75
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Informație despre tehnologii moderne, avansate o primiți regulat?								
5	da	58	32,0±3,47	111	55,0±3,50	p<0,001	169	44,1±2,54
	nu	123	68,0±3,47	91	45,0±3,5	p<0,001	214	55,9±2,54
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Dumneavoastră îndreptați pacienții în alte instituții medicale stomatologice cu scop consultativ, diagnostic, tratament? Dacă da, de ce?								
6	da	136	75,1±3,21	179	88,6±2,23	p>0,05	315	82,2±1,95
	nu	45	24,9±3,21	23	11,4±2,23	p>0,05	68	17,8±1,95
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Considerați că instituția medicală unde activați e aprovizionată cu specialiștii necesari?								
7	da	100	55,2±3,70	124	61,4±3,43	p>0,05	224	58,5±2,52
	nu	56	30,9±3,44	68	33,7±3,32	p>0,05	124	32,4±2,39
	alte opinii	25	13,8±2,56	10	5,0±1,53	p<0,05	35	9,1±1,47
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Apreciați vă rog, gradul pregătirii profesionale lucrătorilor medicali în instituția unde activați?								
8	foarte bună	40	22,1±3,08	48	23,8±2,99	p>0,05	88	23,0±2,15
	bună	94	51,9±3,71	115	56,9±3,48	p>0,05	209	54,6±2,54
	satisfăcătoare	30	16,6±2,76	36	17,8±2,69	p>0,05	66	17,2±1,93
	nesatisfăcătoare	17	9,4±2,17	3	1,5±0,85	p<0,001	20	5,2±1,14
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Cum apreciați gradul de atenție, cultură, atitudine, amabilitate, manifestat de colaboratorii instituției, unde activați, față de pacienți?								
9	foarte bună	15	8,3±2,05	38	18,8±2,75	p<0,01	53	13,8±1,76
	bună	56	30,9±3,44	73	36,1±3,43	p>0,05	129	33,7±2,41
	satisfăcătoare	71	39,2±3,63	78	38,6±3,43	p>0,05	149	38,9±2,49
	nesatisfăcătoare	39	21,5±3,06	15	6,4±1,73	p<0,001	52	13,6±1,75
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Ați observat neajunsuri în activitatea proceselor de diagnosticare, tratament în instituțiile unde activați? Dacă da, atunci care?								
10	nu s-au observat	102	56,4±3,69	125	61,9±3,42	p>0,05	227	59,3±2,51
	s-au observat	79	43,6±3,69	77	38,1±3,42	p>0,05	156	40,7±2,51
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Părea dumneavoastră, ce le incurcă medicilor să activeze mai efectiv?								
11	cointeresarea materială	71	39,2±3,63	88	43,6±3,49	p>0,05	159	41,5±2,52
	condițiile de lucru	51	28,2±3,34	30	14,9±2,50	p<0,01	81	21,1±2,09
	gradul de pregătire	22	12,2±2,43	26	12,9±2,36	p>0,05	48	12,5±1,69
	sarcinile funcționale	20	11,0±2,33	25	12,4±2,32	p>0,05	45	11,7±1,65
	lipsa controlului	14	7,7±1,99	16	7,9±1,90	p>0,05	30	7,8±1,37
	alte opinii	3	1,7±0,95	17	8,4±1,95	p<0,01	20	5,2±1,14
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100

Respondenți/Părerii	IMSPu		UMSPr		t-Student	Total		
	n	%±ES _m	n	%±ES _m		n	%±ES _m	
Considerați că în instituția unde activați atitudinea:								
12	binevoitoare	135	74,6±3,24	150	74,3±3,08	p>0,05	285	74,4±2,23
	indiferentă	29	16,0±2,73	23	11,4±2,23	p>0,05	52	13,6±1,75
	de conflict	17	9,4±2,17	29	14,4±2,47	p>0,05	46	12,0±1,66
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
În general sunteți satisfăcut de organizarea serviciilor stomatologice prestate populației în condițiile instituției DVS?								
13	da	111	61,3±3,62	174	86,1±2,43	p<0,001	285	74,4±2,23
	nu	70	38,7±3,62	28	13,9±2,43	p<0,001	98	25,6±2,23
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Din pozițiile propuse, ce factori ar fi primordialii, după părerea dumneavoastră, care l-ar satisface pe pacient de tratamentul propriu-zis?								
14	calitatea serviciilor	69	38,1±3,61	77	38,1±3,42	p>0,05	146	38,1±2,48
	amabilitatea, atitudinea, etc.	34	18,8±2,9	39	19,3±2,78	p>0,05	73	19,1±2,01
	complicațiile	21	11,6±2,38	29	14,4±2,47	p>0,05	50	13,1±1,72
	tehnologii avansate	23	12,7±2,48	25	12,4±2,32	p>0,05	48	12,5±1,69
	acord informațional	14	7,7±1,99	16	7,9±1,90	p>0,05	30	7,8±1,37
	prețurile serviciilor	11	6,1±1,78	14	6,9±1,79	p>0,05	25	6,5±1,26
	alte opinii	9	5,0±1,62	2	1,0±0,70	p<0,05	11	2,9±0,85
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Pe parcursul ultimilor 5 ani activitatea instituției medicale a DVS s-a îmbunătățit?								
15	da	83	45,9±3,7	166	82,2±2,69	p<0,001	249	65,0±2,44
	nu	89	49,2±3,72	32	15,8±2,57	p<0,001	121	31,6±2,38
	alte opinii	9	5,0±1,62	4	2,0±0,98	p>0,05	13	3,4±0,93
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Cu ce probleme vă confrunțați în instituția unde activați?								
16	aprovizionarea insuficientă	101	55,8±3,69	86	42,6±3,48	p<0,01	187	48,8±2,55
	baza tehnico-materială	69	38,1±3,61	49	24,3±3,02	p<0,01	118	30,8±2,36
	gradul de calificare	5	2,8±1,22	18	8,9±2,00	p<0,01	23	6,0±1,21
	deservirea tehnică	4	2,2±1,09	31	15,3±2,54	p<0,001	35	9,1±1,47
	alte opinii	2	1,1±0,78	18	8,9±2,00	p<0,001	20	5,2±1,14
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
	Considerați că condițiile de muncă în instituția unde activați sunt:							
17	foarte bune	18	9,9±2,22	25	12,4±2,32	p>0,05	43	11,2±1,61
	bune	78	43,1±3,68	93	46,0±3,51	p>0,05	171	44,6±2,54
	satisfăcătoare	67	37,0±3,59	79	39,1±3,43	p>0,05	146	38,1±2,48
	nesatisfăcătoare	18	9,9±2,22	5	2,5±1,09	p<0,01	23	6,0±1,21
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Factorii premordiali de satisfacere a rezultatelor muncii:								
18	calitatea serviciilor	64	35,4±3,55	78	38,6±3,43	p>0,05	142	37,1±2,47
	cointeresarea materială	46	25,4±3,24	55	27,2±3,13	p>0,05	101	26,4±2,25
	nivelul tehnologiilor	24	13,3±2,52	31	15,3±2,54	p>0,05	55	14,4±1,79
	atitudinea în colectiv	21	11,6±2,38	19	9,4±2,05	p>0,05	40	10,4±1,56
	aprovizionarea muncii	26	14,4±2,61	19	9,4±2,05	p>0,05	45	11,7±1,65
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Pentru a îmbunătăți și a majora calitatea și volumul serviciilor stomatologice prestate populației în condițiile unde activați este nevoie de:								
19	aprovizionarea cu utilaj	112	61,9±3,61	122	60,4±3,44	p>0,05	234	61,1±2,49
	deservirea utilajului	33	18,2±2,87	38	18,8±2,75	p>0,05	71	18,5±1,99
	nivelul de pregătire	30	16,6±2,76	35	17,3±2,66	p>0,05	65	17,0±1,92
	alte opinii	6	3,3±1,33	7	3,5±1,29	p>0,05	13	3,4±0,93
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100
Doriți ca instituția DVS să colaboreze cu CNAM?								
20	da	64	35,4±3,55	29	14,4±2,47	p<0,001	93	24,3±2,19
	nu	111	61,3±3,62	171	84,7±2,54	p<0,001	282	73,6±2,25
	alte opinii	6	3,3±1,33	2	1,0±0,70	p>0,05	8	2,1±0,73
	Total	181	100	202	100	p>0,05	383	100

LEGENDĂ

- lipsa semnificației statistice
- diferență statistic nesemnificativă
- diferență statistic semnificativă
- diferență statistic puternic semnificativă

aprecierilor „foarte bună”, „bună” și „satisfăcătoare” pentru ambele tipuri de instituții medico-sanitare arată o semnificație statistică foarte puternică față de aprecierile „nesatisfăcătoare” — 331 respondenți (86,4±1,75%) față de 52 respondenți (13,6±1,75%), $p < 0,001$. Aceeași tendință, cu o diferență statistică puternic semnificativă pentru ambele tipuri de aprecieri, $p < 0,001$, se observă la capitolul obținerii informației despre tehnologiile avansate în domeniu. Afirmativ au răspuns 111 respondenți din UMSPr (55,0±3,50%) și 58 respondenți din IMSPu (32,0±3,47%). Răspunsurile negative la acest subiect au un caracter invers — 91 respondenți pentru UMSPr (45,0±3,50%) și 123 respondenți pentru IMSPu (68,0±3,47%).

Pentru majorarea eficacității activității curative în instituțiile medicale stomatologice de stat pe prim plan au fost evidențiate condițiile de muncă — 28,2±3,34%. În UMSPr acest indiciu au evidențiat numai 14,9±2,50%, $p < 0,01$. Cointeresarea materială, gradul de pregătire, sarcinile funcționale, controlul din partea administrației pentru ambele grupuri sunt de importanță secundară semnificând deferențe statistic ne semnificative, $p > 0,05$.

Analiza satisfacerii organizării serviciilor stomatologice prestate populației este mai favorabilă pentru instituțiile particulare, $p < 0,001$. Sunt „satisfăcuți” au răspuns 174 respondenți din UMSPr (86,1±2,43%) și 111 respondenți din IMSPu (61,3±3,62%). Poziții „nesatisfăcătoare” au prezentat 28 respondenți pentru UMSPr (13,9±2,43%) și 70 respondenți pentru IMSPu (38,7±3,62%). Prognosticul statistic așteptat ar fi în favoarea IMSPu. Rezultatele obținute pot fi lămurite atât prin numărul mai mic de fotolii și evident a personalului, în UMSPr și ca consecință o administrare “mai simplă”. Același motiv denotă și aprecierile privitor îmbunătățirii activității medicale pentru particulari pentru ultimii 5 ani: afirmativ au răspuns 166 respondenți din UMSPr (82,2±2,69%) și 83 respondenți din IMSPu (45,9±3,70%), iar dezacord au prezentat 32 respondenți din UMSPr (15,8±2,57%) și 89 respondenți din IMSPu (49,2±3,72%), $p < 0,001$. La capitolul alegerii factorilor care l-ar satisface pe pacient de tratamentul propriu-zis ca: calitatea serviciilor stomatologice, amabilitatea și atitudinea personalului, informarea privitor complicațiile și consecințele tratamentului, necesitatea aplicării tehnologiilor avansate, implementarea acordului informațional pacienților, importanța prețurilor pentru serviciile acordate, etc., au fost uniform repartizate pentru ambele grupuri cu forme diferite de gestionare. Nu sunt satisfăcuți de condițiile în care activează 9,9±2,22% ($n=18$) din IMSPu și numai 2,5±1,09% ($n=5$) pentru UMSPr, $p < 0,01$.

Prezintă interes și atitudinea personalului medical legat de colaborarea sau nu cu Compania Națională de Asigurări în Medicină. Majoritatea pentru ambele grupuri o deține poziția de dezacord. Totodată, cu o diferență statistică puternic semnificativă: pozitivă pentru IMSPu — 35,4±3,55% ($n=64$) față de 14,4±2,47% ($n=29$) pentru UMSPr, $p < 0,001$, și negativă pentru UMSPr — 84,7±2,54% ($n=171$) față de 61,3±3,62%

($n=111$) pentru IMSPu, $p < 0,001$, rezultatele sondajului sunt în favoarea instituțiilor bugetare.

Concluzii.

În baza analizei rezultatelor studiului a 383 de opinii ale medicilor stomatologi privitor calitatea și volumul asistenței medicale stomatologice acordate populației în instituțiile de profil cu diferite forme de proprietate din Republica Moldova, în perioada anilor 2010—2011, putem concluziona că:

1. Medicii-stomatologi apreciază pozitiv organizarea serviciului stomatologic și asigurarea bazei tehnico-materiale a instituției medicale unde activează (90,9%±1,47%, $p < 0,001$).
2. Necesită îmbunătățiri 65%±2,44% din instituții medicale stomatologice.
3. Aprecieri pozitive privitor pregătirii profesionale a specialiștilor corespunzător cerințelor stomatologie contemporane au dat 94,8%±1,13%, din respondenți, $p < 0,001$.
4. Medicii sunt mai satisfăcuți de serviciile stomatologice prestate populației în unitățile medico-sanitare private — 86,1%±2,43% față de 61,3±3,62%, $p < 0,001$.
5. Cointeresarea materială, gradul de pregătire, sarcinile funcționale, controlul din partea administrației nu sunt factorii determinanți pentru majorarea eficacității activității curative, $p > 0,05$, pe prim-plan fiind condițiile de muncă, $p < 0,01$.

Sondajul sociologic a lucrătorilor medicali din instituțiile de profil stomatologic cu diferite forme de gestionare, în baza chestionarului elaborat, permite a aprecia diferite aspecte care contribuie la majorarea calității asistenței stomatologice. Rezultatele obținute pot fi utilizate de administratorii clinicilor pentru corecția politicii de resurse umane, crearea unui climat deosebit în colectivul de lucru, organizarea și asigurarea serviciilor stomatologice de calitate înaltă prestate populației.

Bibliografie

1. **Amariei C.** *Introducere în managementul stomatologic*. Editura „Viața medicală românească”. București, 1998. 163 p.
2. **Cărăușu E.** *Evaluarea gradului de satisfacție a pacientului — indicator de monitorizare a calității serviciilor stomatologice // În supl. „Tehnici și metode în medicina stomatologică”*. Medicina stomatologică, Iași, 1999, p. 203-214.
3. **Cărăușu E., Duda R., Girlea A.M.** *Studiul satisfacției pacientului ca indicator de calitate a asistenței stomatologice în sistem public și privat // În „Sănătatea populației și reformele asistenței medicale în Republica Moldova”*. Materialele Congresului II al specialiștilor din domeniul sănătății publice și managementului sanitar. Chișinău, 1999, p. 38-39.
4. **Pancenca A.** *Unele aspecte ale managementului calității serviciilor stomatologice acordate populației de structurile private urbane*. „Sănătate publică, economie și management în medicină”. Chișinău. 2007. nr. 6, p. 157-158.
5. **Pancenca A., Ciobanu S.** *Evaluation and accreditation of medical stomatological services: decisional objective in quality management*. „Stomatological medicine” 2007; 1; 11-13. Moldovan.
6. **Tintiuc D. et al.** „Sănătate publică și management”. Chișinău, 2007. 895 p.
7. **Давыдова С.В., Мирсаева Ф.З., Шарафутдинова Н.Х.** *Качество организации оказания стоматологической помощи в лечебно-профилактических учреждениях различной формы собственности с точки зрения медицинских работников*. 2007; 5; 38-40. Russian Journal of Dentistry.