

УДК 614:616.31

DOI 10.11603/1681-2786.2021.4.12856

В. А. ГРОХОТОВ¹, Н. М. ОРЛОВА²

СОЦІОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ СТОМАТОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ В ЗАКЛАДАХ РІЗНОЇ ФОРМИ ВЛАСНОСТІ

¹Стоматологічний медичний центр Національного медичного університету
ім. О. О. Богомольця, м. Київ, Україна

²Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова, м. Вінниця, Україна

Мета: за результатами соціологічного дослідження провести порівняльний аналіз задоволеності пацієнтів якістю стоматологічної допомоги в закладах охорони здоров'я різної форми власності.

Матеріали і методи. Соціологічне дослідження проведене за спеціально розробленою програмою і здійснене шляхом анкетування пацієнтів, які звернулися до трьох комунальних (401 респондент) і трьох приватних (389 респондентів) стоматологічних закладів м. Києва. Обидві вибірки респондентів були якісно та кількісно репрезентативними. Анкети заповнювалися пацієнтами анонімно після одержання стоматологічної допомоги. Оцінка статистичної достовірності відмінностей результатів соціологічного опитування пацієнтів у стоматологічних закладах комунальної та приватної власності здійснено за критерієм Хі-квадрат Пірсона (Chi-square test – χ^2).

Результати. Виявлено суттєву різницю в задоволеності пацієнтів у комунальних та приватних стоматологічних закладах. Особливо стосовно стану матеріально-технічного забезпечення закладу, повноти стоматологічного обстеження, профілактичної орієнтованості стоматологічної допомоги, організації стоматологічного прийому, якості сервісу та орієнтованості на потреби пацієнта. Встановлено, що причиною вибору приватного стоматологічного закладу є висока кваліфікація лікарів-стоматологів, наявність сучасного обладнання, можливість одержати якісні стоматологічні послуги, уважне ставлення медичного персоналу та гарний сервіс. Основною причиною звернення пацієнтів до комунального закладу є нижчі, порівняно із приватними клініками, ціни на стоматологічні послуги.

Висновок. Основними шляхами підвищення задоволеності пацієнтів стоматологічною допомогою має стати зростання її якості, орієнтованість на індивідуальні потреби пацієнта на основі персоналізованого підходу, оптимізація цінової політики, надання пільг для соціально незахищених груп населення.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: організація стоматологічної допомоги; соціологічне опитування; якість медичної допомоги; стоматологічні заклади різної форми власності.

В умовах ринкової економіки в Україні особливо великого соціального значення набуває проблема забезпечення населення доступною та якісною медичною допомогою. Її ефективно вирішення вимагає, перш за все, вивчення та оцінки якості медичної допомоги населенню. Якість – це найважливіша характеристика медичної допомоги (послуги) та критерій ефективності лікування пацієнта.

Особливо гостро стоїть проблема забезпечення населення якісною стоматологічною допомогою. Це обумовлено незадовільним станом стоматологічного здоров'я населення України, скороченням державного фінансування стоматологічної служби та витісненням її з первинної ланки охорони здоров'я [1–3, 7].

В умовах запровадження пацієнтоорієнтованої медичної допомоги обов'язковою складовою управління якістю медичної допомоги є вивчення стану задоволеності пацієнтів [9, 11].

Однією з важливих передумов формування задоволеності пацієнтів якістю одержаної медичної допомоги є її відповідність очікуванням (потреbam) індивідів, соціальних груп та суспільства загалом. Відповідність наданої допомоги очікуванням, побажанням і потреbam пацієнтів та їх родичів, безсумнівно, потребує оцінки. Для

оцінки задоволеності пацієнтів одержаною стоматологічною допомогою необхідно проводити соціологічні опитування та моніторинг претензій пацієнтів, які дозволяють достовірно оцінити досягнення бажаних результатів [4].

Під час соціологічного опитування пацієнти отримують можливість висловити свою думку щодо проведеного лікування і, таким чином, беруть активну участь у вдосконаленні якості медичної допомоги [4].

Дослідження задоволеності пацієнтів різними аспектами організації медичної допомоги є невід'ємною частиною оцінювання діяльності систем охорони здоров'я у більшості країн світу ще з середини минулого століття [5]. Так, наприклад, «у Сполучених Штатах Америки, Канаді, Австралії, Норвегії оцінювання задоволеності пацієнтів одержаними медичними послугами почало здійснюватися ще у 50–60-х роках ХХ століття, коли охорона здоров'я набула рис ринку, «гроші стали йти за пацієнтом», і на додачу, пацієнт став розглядатися здебільшого як споживач: більш активний суб'єкт, залучений до прийняття рішень щодо діагностики та лікування, відповідальний за власне здоров'я» [5].

Відповідно до сучасних дефініцій якості медичної допомоги, невід'ємною складовою якісної медичної та стоматологічної допомоги є її до-

© В. А. Грохотов, Н. М. Орлова, 2021

ступність [8]. На сьогодні навіть в економічно розвинутих країнах висока вартість стоматологічних послуг є вагомою перешкодою для забезпечення доступності якісної стоматологічної допомоги. Наприклад, незважаючи на значну суму грантів (25 млн доларів США), виділених на надання стоматологічних послуг у Новій Зеландії, половина населення країни відклала необхідне стоматологічне лікування з такої причини, як вартість стоматологічних послуг [10].

Ще більш гостро стоїть проблема забезпечення доступності стоматологічної допомоги для населення України, зважаючи на низький рівень матеріальної забезпеченості переважної більшості населення та комерціалізацію стоматологічної допомоги. Соціологічні дослідження дозволяють одержати інформацію щодо доступності медичних послуг та доповнити характеристику організації стоматологічної допомоги за невідображеними у статистичній звітності параметрами.

Мета роботи: за результатами соціологічного опитування пацієнтів провести порівняльний аналіз задоволеності пацієнтів якістю стоматологічної допомоги в закладах охорони здоров'я різної форми власності.

Матеріали і методи. Соціологічне дослідження проведене у 2021 р. у м. Києві за спеціально розробленою програмою і здійснене шляхом анкетування пацієнтів, які звернулися до трьох комунальних (401 респондент) і трьох приватних (389 респондентів) стоматологічних закладів. Обидві вибірки респондентів були якісно та кількісно репрезентативними. Анкети заповнювалися пацієнтами анонімно після одержання стоматологічної допомоги. Опитування респондентів проводилося за спеціально розробленою анкету.

Аналіз матеріалів соціологічного дослідження виконано із використанням методів статистичного групування, табличного зведення, аналізу абсолютних і відносних рядів розподілу. Оцінку статистичної достовірності відмінностей результатів соціологічного опитування пацієнтів у стоматологічних закладах комунальної та приватної власності здійснено за критерієм Хі-квадрат Пірсона (χ^2). Статистична обробка матеріалів дослідження виконана із застосуванням Microsoft Excel 2010 та Statistica 8.0.

Результати дослідження та їх обговорення. Результати дослідження дозволили визначити особливості статево-вікового складу пацієнтів лікарів-стоматологів. Розподіл пацієнтів за статтю не залежав від форми власності стоматологічного закладу, як у комунальних, так і у приватних закладах більше половини пацієнтів становили жінки ((54,4±2,5) % та (56,3±2,5) % відповідно, $p>0,05$). Вірогідних відмінностей у віковому складі пацієнтів також не було виявлено ($p>0,05$). Так, майже половина пацієнтів у комунальних і приватних закладах була представлена віковою групою 31–59 років ((45,9±2,5) % та (48,6±2,5) % відповідно), кожний п'ятий пацієнт належав до вікової групи 18–30 років ((20,2±2,0) % та (20,1±2,0) % відповідно), пацієнти у віці 60 ро-

ків і старші складали третину від усіх пацієнтів ((33,9±2,6) % та (31,4±2,4) % відповідно).

У соціологічному дослідженні брали участь пацієнти з різним рівнем освіти. Від освітнього рівня респондентів значною мірою залежать санітарна культура, медична активність та задоволеність наданою медичною допомогою. У комунальних закладах пацієнти із вищою освітою становили (47,9±2,5) %, із середньою спеціальною освітою – (40,6±2,5) %. У приватних закладах суттєво більшою була частка пацієнтів з вищою освітою ((72,8±2,3) %, $p<0,001$).

Переважає більшість пацієнтів як у комунальних ((65,8±2,4) %), так і в приватних закладах ((77,1±2,1) %) була представлена зайнятим (працюючим) населенням. У комунальних закладах майже одну четверту від загальної кількості анкетованих становили пенсіонери та особи з інвалідністю ((18,2±1,9) %, (5,0±1,1) %), у той час як у приватних закладах частка таких пацієнтів була вірогідно ($p<0,01$) меншою ((1,8±1,3) % та (3,1±0,9) % відповідно). За своїм матеріальним станом пацієнти досліджуваних об'єктів суттєво відрізнялися ($p<0,001$). Так, свій матеріальний стан оцінили як гарний (19,0±2,0) % респондентів у комунальних закладах та (79,7±2,0) % – у приватних. Незадовільним свій матеріальний стан назвала третина ((36,9±2,4) %) пацієнтів комунальних закладів, тоді як у приватних закладах такої оцінки не було одержано.

Суттєві відмінності виявлені і в організації стоматологічної допомоги в закладах різної форми власності.

Зокрема, записалися на прийом до лікаря-стоматолога по телефону (40,1±2,4) % респондентів у комунальних закладах, у той час як у приватних – (87,7±1,7) % ($p<0,001$).

У дослідженні встановлено, що основною причиною звернення респондентів до лікаря-стоматолога була потреба у лікуванні ((65,8±2,4) % у комунальних закладах та (45,2±2,5) % – у приватних). З метою профілактичного огляду звернулося лише (4,2±1,0) % пацієнтів у комунальних закладах та (31,4±2,4) % – у приватних ($p<0,001$). Дані результати свідчать про те, що відбулось істотне скорочення обсягів профілактичної допомоги в комунальних закладах.

Основними чинниками, які детермінували вибір стоматологічного закладу, пацієнти комунальних установ назвали популярність закладу серед друзів та знайомих ((14,0±1,7) %) та вартість послуг ((71,3±2,3) %). Респонденти приватних закладів, відповідно, – популярність клініки ((56,3±2,5) %) та широкий спектр стоматологічних послуг ((26,0±2,2) %). Ці результати засвідчують, що до комунальних закладів звертаються менш матеріально забезпечені пацієнти, для яких першочерговим чинником вибору стоматологічного закладу є ціна на стоматологічні послуги.

Згідно з результатами опитування, обрати лікаря-стоматолога за власним бажанням могли (66,8±2,4) % пацієнтів комунальних закладів та (99,5±0,4) % – приватних ($p<0,001$).

У переважній більшості випадків пацієнти оплачували стоматологічну допомогу за рахунок своїх особистих коштів як у комунальних ((88,5±1,6) %), так і у приватних закладах ((99,5±0,4) %) ($p < 0,01$).

Мали можливість узгодити з лікарем-стоматологом обсяг передбачуваного стоматологічного втручання (65,8±2,4) % пацієнтів комунальних закладів та (94,1±1,2) % – приватних ($p < 0,001$). Отримати інформацію від лікаря-стоматолога про можливі ускладнення після лікування – (18,2±1,9) % пацієнтів комунальних закладів та (96,9±0,9) % – приватних ($p < 0,001$). Узгодити ціну передбачуваного стоматологічного втручання – (44,1±2,5) % пацієнтів комунальних закладів та (99,5±0,4) % – приватних ($p < 0,001$). Наведені дані свідчать про те, що у приватних закладах стоматологічна допомога є більш акцентованою на потребах, безпеці та задоволеності пацієнта.

Вагоме значення у формуванні задоволеності населення одержаною медичною допомогою відіграє організація прийому лікарів-стоматологів.

Якщо (45,1±2,5) % пацієнтів у комунальних закладах чекали у черзі на прийом лікаря-стоматолога від 20 до 60 хв, а (17,7±1,9) % – більше години, то у приватних закладах (94,1±1,2) % пацієнтів приймали згідно з записом у встановлений час, що виключало чергу.

Умовами очікування прийому (наявність вільних місць для очікування, туалету, чистота приміщення) були задоволені (99,0±0,5) % пацієнтів приватних закладів та лише третина ((34,7±2,4) %) – комунальних ($p < 0,001$).

Необхідність створення зручних приміщень для очікування пацієнтами прийому лікаря-стоматолога у приватних закладах була врахована організаторами під час планування закладу.

Повнота стоматологічного обстеження була оцінена респондентами двох типів стоматологічних закладів по-різному. Згідно з відповідями респондентів, у комунальних закладах повне обстеження порожнини рота та зубів було проведено тільки у (3,0±0,9) % пацієнтів, частково – у (14,0±1,7) %. У (83,0±1,9) % пацієнтів комунальних закладів повного обстеження порожнини рота та зубів не проводили. У приватних закладах (97,2±0,8) % пацієнтів було проведено повне обстеження порожнини рота та зубів ($p < 0,001$).

Якість отриманого стоматологічного лікування були повністю задоволені (21,9±2,1) % пацієнтів комунальних закладів та (97,7±0,8) % – приватних ($p < 0,001$).

Згідно з одержаними результатами анкетування, якість стоматологічного обстеження та лікування в комунальних закладах не можна визнати задовільною.

Рівень матеріально-технічного забезпечення стоматологічного кабінету задовольнив (16,0±1,8) % пацієнтів комунальних закладів та (97,9±0,7) % – приватних ($p < 0,001$).

На запитання «Чи пояснили Вам шляхи і методи профілактики Вашого захворювання?» позитивну відповідь надали (55,4±2,5) % пацієнтів

комунальних закладів та (99,0±0,5) % – приватних ($p < 0,001$).

Після стоматологічного прийому було призначене лікування та дано пояснення і рекомендації щодо його проведення (64,6±2,4) % пацієнтам комунальних закладів та (99,9±0,5) % – приватних ($p < 0,001$).

(77,6±2,1) % пацієнтів комунальних закладів та (78,1±2,1) % – приватних вважають заклад, до якого звернулися, доступним. Схожість відсотків зрозуміла, враховуючи, що для однієї групи пацієнтів доступність вимірюється ціною послуги, а для іншої – широким спектром послуг.

Ставлення медичного персоналу (ввічливість, гуманність) високо оцінили (66,8±2,4) % пацієнтів комунальних закладів та (97,4±0,8) % – приватних ($p < 0,001$).

У цілому залишилися задоволеними відвідуванням даного стоматологічного закладу (70,1±2,3) % пацієнтів комунальних закладів та (99,0±0,5) % – приватних ($p < 0,001$).

Основною причиною ((77,1±2,1) %) звернення саме до комунального закладу респонденти назвали нижчі ціни на стоматологічні послуги.

Пацієнти приватного закладу причинами свого звернення саме до даного типу закладу назвали високу кваліфікацією лікарів-стоматологів ((97,7±0,8) %), наявність сучасного обладнання ((98,2±0,7) %), можливість одержати якісні стоматологічні послуги ((97,9±0,7) %), уважне ставлення медичного персоналу та гарний сервіс ((97,2±0,8) %).

Висновки

Результати соціологічного дослідження засвідчили суттєво вищий рівень задоволеності пацієнтів приватних закладів якістю одержаної стоматологічної допомоги, порівняно із комунальними. У приватних клініках стоматологічна допомога є більш акцентованою на потребах, безпеці та задоволеності пацієнта. Пацієнти приватного закладу причинами свого звернення саме до даного типу закладу назвали високу кваліфікацією лікарів-стоматологів, наявність сучасного обладнання, можливість одержати якісні стоматологічні послуги, уважне ставлення медичного персоналу та гарний сервіс.

Споживачів послуг комунального сектора стоматології не задовольняють організація стоматологічного прийому, рівень матеріально-технічного оснащення закладів, низька сервісна складова надання допомоги, повнота стоматологічного обстеження, низький рівень залучення пацієнтів до визначення обсягів, методів та, відповідно, вартості стоматологічної допомоги. Основною причиною звернення пацієнтів до комунального закладу є нижчі, порівняно із приватними клініками, ціни на стоматологічні послуги.

Основними шляхами підвищення задоволеності пацієнтів стоматологічною допомогою мають стати зростання її якості, орієнтованість на пацієнта на основі персоналізованого підходу, оптимізація цінової політики, надання пільг для соціально незахищених груп населення.

Перспективи подальших досліджень передбачають вивчення ефективності фінансування системи комунальних закладів, формування сто-

сунків між замовником і постачальниками послуг, від яких залежать якість та доступність стоматологічної допомоги.

Список літератури

1. Мазур І. П. Моніторинг основних показників стоматологічної допомоги в Україні за 2019 рік / І. П. Мазур, О. П. Вахненко // *Oral and General Health*. – 2020. – № 1 (1). – С. 11–15.
2. Мазур І. П. Сторіччя української стоматології: здобутки та сучасні виклики / І. П. Мазур, О. П. Вахненко // *Українські медичні вісті*. – 2020. – № 12 (1). – С. 70–76.
3. Павленко О. В. Шляхи реформування системи надання стоматологічної допомоги населенню України. Дискусія / О. В. Павленко, О. П. Вахненко // *Современная стоматология*. – 2013. – № 4. – С. 180–184.
4. Светличная Т. Г. Медико-социологический подход к анализу удовлетворенности населения качеством медицинских услуг / Т. Г. Светличная, О. А. Цыганова // *Социальные аспекты здоровья населения : электронный научный журнал*. – 2011. – № 3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://vestnik.mednet.ru/content/view/304/30/lang,ru/>.
5. Степурко Т. Г. Задоволеність доступністю та якістю медичної допомоги в Україні, Польщі та Угорщині / Т. Г. Степурко // *Наукові записки НаУКМА. Соціологічні науки*. – 2016. – Т. 187. – С. 82–89.
6. *Стоматологічна допомога в Україні: основні показники діяльності за 2008–2018 роки*. – Кіровоград : Поліум, 2018. – 215 с.
7. Юрочко Т. П. Задоволеність пацієнтів якістю медичної допомоги як індикатор оцінювання ефективності запровадження змін у сфері охорони здоров'я: огляд літератури / Т. П. Юрочко, С. М. Заремба // *Державне управління: удосконалення та розвиток*. – 2019. – № 11 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1526>.
8. *An International Working Definition for Quality of Oral Healthcare* / A. J. Righolt, M. F. Walji, J. S. Feine [et al.] // *JDR Clin. Trans. Res.* – 2020. – Vol. 5 (2). – P. 102–106.
9. Rathert C. Patient-centered care and outcomes: a systematic review of the literature / C. Rathert, M. D. Wyrwich, S. A. Boren // *Med. Care Res. Rev.* – 2013. – Vol. 70 (4). – P. 351–379.
10. *The “business” of dentistry: Consumers’ (patients’) criteria in the selection and evaluation of dental services* / L. Gray, L. McNeill, W. Yi [et al.] // *PloS one*. – 2021. – Vol. 16 (8). – P. e 0253517. DOI <https://doi.org/10.1371/journal>.
11. WHO (2015). *People-centred and integrated health services: an overview of the evidence: interim report*. – Geneva : World Health Organization.

References

1. Mazur, I.P., & Vakhnenko, O.P. (2020). *Monitorynh osnovnykh pokaznykiv stomatolohichnoyi dopomohy v Ukrayini za 2019 rik* [Monitoring of the main indicators of dental care in Ukraine for 2019]. *Oral and General Health*, 1(1), 11-15. DOI 10.22141/ogh.1.1.2020.214841[in Ukrainian].
2. Mazur, I.P., & Vakhnenko, O.P. (2020). *Storichchya Ukrayinskoyi stomatolohiyi: zdobutky ta suchasni vyklyky* [The Century of Ukrainian Dentistry: Achievements and Current Challenges]. *Ukrayinski medychni visti – Ukrainian Medical News*, 12(1), 70-76. DOI 10.32471/umv.2709-6432.84.133 [in Ukrainian].
3. Pavlenko, O.V., & Vakhnenko, O.M. (2013). *Shlyakhy reformuvannya systemy nadannya stomatolohichnoyi dopomohy naselennyyu Ukrayiny. Dyskusiya* [Ways to reform the system of dental care for the population of Ukraine. Discussion]. *Sovremennaya stomatologiya – Modern Dentistry*, 4, 180-184 [in Ukrainian].
4. Svetlichnaya, T.G., & Tsyganova, O.A. (2011). *Mediko-sotsiologicheskyy podkhod k analizu udovletvorennosti naseleniya kachestvom meditsynskikh uslug* [Medico-sociological approach to the analysis of population satisfaction with the quality of medical services]. *Sotsialnyye aspekty zdorovya naseleniya – Social Aspects of Public Health*, 3. Retrieved from: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/304/30/lang,ru/> [in Russian].
5. Stepurko, T.G. (2016). *Zadovolenist dostupnistyu ta yakystyu medychnoyi dopomohy v Ukrayini, Polshchi ta Uhorshchyni* [Satisfaction with the availability and quality of medical care in Ukraine, Poland and Hungary]. *Naukovi zapysky NaUKMA. Sotsiologichni nauky – Scientific Notes of the NaUKMA. Sociological Sciences*, 187, 82-89 [in Ukrainian].
6. (2018). *Stomatolohichna dopomoha v Ukrayini: osnovni pokaznyky diyalnosti za 2008–2018 roky* [Dental care in Ukraine: main performance indicators for 2008–2018]. Kirovohrad: Polium [in Ukrainian].
7. Yurochko, T.P., & Zarembo, T.P. (2019). *Zadovolenist patsiyentiv yakystyu medychnoyi dopomohy yak indykator otsinyuvannya efektyvnosti zaprovadzhennya zmin u sferi okhorony zdorovya: ohlyad literatury* [Satisfaction of patients with the quality of medical care as an indicator of evaluating the effectiveness of implementing changes in the field of health care: a review of the literature]. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok – Public administration: improvement and development*, 11. Retrieved from: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1526> [in Russian].
8. Righolt, A.J., Walji, M.F., Feine, J.S., Williams, D.M., Kalenderian, E., & Listl, S. (2020). *An International Working Definition for Quality of Oral Healthcare*. *JDR Clin. Trans. Res.*, 5(2), 102-106. DOI 10.1177/2380084419875442.
9. Rathert, C., Wyrwich, M.D., & Boren, S.A. (2013). *Patient-centered care and outcomes: a systematic review of the literature*. *Med. Care Res. Rev.*, 70(4), 351-379. DOI 10.1177/1077558712465774.
10. Gray, L., McNeill, L., Yi, W., Zvonereva, A., Brunton, P., & Mei, L. (2021). *The “business” of dentistry: Consumers’ (patients’) criteria in the selection and evaluation of dental services*. *PloS one*, 16(8), e 0253517. DOI 10.1371/journal.
11. WHO (2015). *People-centred and integrated health services: an overview of the evidence: interim report*. Geneva: World Health Organization.

SOCIOLOGICAL RESEARCH OF QUALITY OF DENTAL CARE IN INSTITUTIONS OF DIFFERENT FORMS OF OWNERSHIP*V. A. Grokhotov¹, N. M. Orlova²*¹Dental Medical Center of the Bohomolets National Medical University, Kyiv, Ukraine²National Pirogov Memorial Medical University, Vinnytsia, Ukraine

Purpose: to conduct a comparative analysis of patient satisfaction with the quality of dental care in health care institutions of different forms of ownership on the results of a sociological study.

Materials and Methods. The sociological study was conducted according to a specially developed program and was carried out by questioning patients who applied to three communal (401 respondents) and three private (389 respondents) dental clinics in Kiev. Both samples of respondents were qualitatively and quantitatively representative. Questionnaires were filled out anonymously by patients after receiving dental care. The assessment of the statistical significance of differences in the results of a sociological survey of patients in dental clinics of communal and private property was carried out according to the Pearson Chi-square test (χ^2).

Results. A significant difference in patient satisfaction in communal and private dental institutions was revealed. Especially regarding the state of logistics, the completeness of the dental examination, the preventive orientation of dental care, the organization of dental appointments, the quality of service and the focus on the needs of the patient. It has been established that the reason for choosing a private dental institution is the high qualification of dentists, the availability of modern equipment, the opportunity to receive high-quality dental services, the attentive attitude of medical personnel and good service. The main reason for patients to go to a communal institution is the lower prices for dental services compared to private clinics.

Conclusion. The main ways to improve patient satisfaction with dental care are increasing of the its quality, focus on the individual needs of the patient based on a personalized approach, optimization of pricing policy, and providing benefits for socially vulnerable groups of the population.

KEY WORDS: organization of dental care; sociological survey; quality of medical care; dental clinics of various forms of own.

Рукопис надійшов до редакції 12.11.2021 р.

Відомості про авторів:

Грохотов Вадим Анатолійович – аспірант Стоматологічного медичного центру Національного медичного університету ім. О. О. Богомольця.

Орлова Наталія Михайлівна – доктор медичних наук, професор, професор кафедри соціальної медицини та організації охорони здоров'я Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова.