

ОБЗОРЫ ЛИТЕРАТУРЫ

© КОЛЛЕКТИВ АВТОРОВ, 2019

Бабенко А.И.¹, Кострубин С.А.², Кузнецова Н.В.³, Бабенко Е.А.¹

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПЛАНИРОВАНИЮ СТРАТЕГИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

¹ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем гигиены и профессиональных заболеваний», 654041, г. Новокузнецк, Россия;

²БУЗОО «Городская стоматологическая поликлиника № 4 «Люксдент»», 644092, г. Омск, Россия;

³ГБУЗ НСО «Клиническая стоматологическая поликлиника № 3», 630087, г. Новосибирск, Россия

По материалам обзора статей в базе данных Российского индекса научного цитирования рассмотрены проблемы и методические подходы к планированию стоматологической помощи. Указывается, что при разработке приоритетных направлений совершенствования стоматологической помощи важен анализ распространенности стоматологической патологии среди населения и обращаемости его за медицинской помощью. Необходимым условием является оценка удовлетворенности пациентов предоставляемыми услугами. Важен имидж учреждения, что предопределяет реализацию соответствующей маркетинговой стратегии, основанной на прогнозировании реализации стоматологических услуг. Рассмотрены основные элементы стратегического планирования в управлении стоматологической поликлиникой как основного учреждения, принимающего на себя основной поток населения со стоматологической патологией.

Указывается на необходимость разработки аналитических подходов к оценке формирования потока пациентов, востребованности стоматологических и медико-организационных технологий, включающих алгоритмы социально-гигиенической оценки функционирования стоматологической организации. Подчеркивается, что при стратегическом планировании необходимо ориентироваться на объем и структуру потока пациентов, удовлетворенность населения стоматологической помощью, приоритеты реализации технологий и эффективность использования потенциала организации. Для этого необходимо моделировать поток пациентов в стоматологическую поликлинику, интегрировать различные показатели стоматологической помощи, разрабатывать прогностические модели с определением значимости тех или иных характеристик пациентов, особенности территории.

Предлагается использовать персонифицированные базы стоматологических организаций с разработкой аналитических подходов к оценке формирования потока пациентов, реализации ими стоматологических и медико-организационных технологий. Дальнейшие этапы внедрения стратегического планирования в деятельность стоматологической организации будут связаны с разработкой информационно-аналитических моделей востребованности стоматологических технологий при отдельных видах стоматологической помощи.

Ключевые слова: обзор литературы; организация стоматологической помощи; стратегическое планирование.

Для цитирования: Бабенко А.И., Кострубин С.А., Кузнецова Н.В., Бабенко Е.А. Методические подходы к планированию стратегии стоматологической организации. Здравоохранение Российской Федерации. 2019; 63(5): 271-278.

DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/0044-197X-2019-63-5-271-278>

Babenco A.I.¹, Kostrubin S.A.², Kuznetsova N.V.³, Babenco E.A.¹

METHODICAL APPROACHES TO THE PLANNING OF THE STRATEGY OF THE DENTAL ORGANIZATION

¹Scientific Research Institute of Complex Problems of Hygiene and Occupational Diseases, 654041, Novokuznetsk, Russian Federation;

²City dental clinic No. 4 «Luxdent», 644092, Omsk, Russian Federation;

³Clinical Dental Clinic No. 3, 630087, Novosibirsk, Russian Federation

On materials of the review of articles in the Russian Science Citation Index database problems and methodical approaches to planning of the dental help are considered. It is specified that when developing the priority directions of improvement of the dental help the analysis of prevalence of dental pathology among the population and its negotiability behind medical care is important.

A necessary condition is assessment of satisfaction of patients with the provided services. The image of establishment is important that it predetermines realization of the corresponding marketing strategy based on forecasting of realization of dental services. Basic elements of strategic planning in management of dental polyclinic as the main establishment assuming the main flow of the population with dental pathology are considered. It is indicated the need of development of analytical approaches to assessment of formation of a flow of patients, demands of the dental and medico-organizational technologies including algorithms of social and hygienic assessment of functioning of the dental organization. It is emphasized that at strategic planning it is necessary to be guided by the volume and structure of a flow of patients, satisfaction of the population with the dental help, priorities of implementation of technologies and further by efficiency of use of capacity of the organization. For this purpose it is necessary to model a flow of patients in dental polyclinic, to integrate various indicators of the dental help, to develop predictive models with determination of the importance of these or those characteristics of patients, features of the territory. It is offered to use the personified bases of the dental organizations with development of analytical approaches to assessment of formation of a flow of patients, implementation of dental and medico-organizational technologies by it. Further stages of introduction of strategic planning in activity of the dental organization will be connected with development of information and analytical models of demand of dental technologies with separate types of the dental help.

Key words: review of literature; organization of the dental help; strategic planning.

For citation: Babenko A.I., Kostrubin S.A., Kuznetsova N.V., Babenko E.A. Methodical approaches to the planning of the strategy of the dental organization. *Zdravookhranenie Rossiiskoi Federatsii (Health Care of the Russian Federation, Russian journal)*. 2019; 63(5): 271-278. (In Russ.). DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/0044-197X-2019-63-5-271-278>

For correspondence: Anatoly I. Babenko, Doctor of Medical Sciences, Professor, Head of the Laboratory of strategic planning in health care, Research Institute of Complex Problems of Hygiene and Occupational Diseases, Novokuznetsk, 654041, Russian Federation.
E-mail: bai@centercem.ru

Information about authors:

Babenko A.I., <http://orcid.org/0000-0001-6652-7903>

Babenko E.A., <http://orcid.org/0000-0001-6973-1002>

Contribution: research program — Babenko A.I.; selection of literary sources and their processing — Kostrubin S.A. (prevalence of diseases), Kuznetsova N.V. (implementation of technologies), Babenko E.A. (methodological approaches); text writing — Kostrubin S.A., Kuznetsova N.V., Babenko E.A.; compilation of a list of references — Kostrubin S.A., Kuznetsova N.V., Babenko E.A.; editing — Babenko A.I.

Acknowledgments. The study had no sponsorship.

Conflict of interest. The authors declare no conflict of interest.

Received 17 June 2019

Accepted 20 August 2019

Совершенствование стоматологической помощи (СП) в Российской Федерации охватывает многие аспекты взаимоотношений населения с системой здравоохранения. С каждым годом возрастает требовательность населения к доступности и качеству СП. Это предопределяет поиск новых управленческих решений при планировании СП. Важно разрабатывать и внедрять современные методы планирования и управления стоматологической службой, включая мониторинг стоматологического здоровья [1], прогнозирование стоматологической заболеваемости [2], распространенность ее в различных половозрастных группах [3], формирование информационной базы СП [4].

Исследования последних лет в большинстве случаев были связаны с решением проблем управления службой, совершенствования ее финансовой и экономической деятельности [5, 6], обеспечения доступности и качества СП [7–10], профилактики стоматологических заболеваний [11–13], развития стоматологических специальностей и

управления персоналом [14, 15], экономической и маркетинговой деятельности [16, 17], оказания помощи при отдельных видах стоматологической патологии [18, 19].

При этом, помимо общих направлений совершенствования СП населению (профилактика, кадровое обеспечение, доступность современного оборудования, материалов, медикаментов, развитие сети и структуры учреждений), важно четко определить перспективы деятельности отдельных стоматологических организаций и, в первую очередь, государственных стоматологических поликлиник. Эти учреждения принимают на себя основной поток населения со стоматологической патологией, и в них реализуется значительный объем технологий, определенных стандартами обязательного медицинского страхования [20].

С переходом на рыночные отношения поток пациентов дифференцировался [6], что повлияло на объем и структуру реализации отдельных видов СП в государственных учреждениях и в целом на

планирование СП [21]. Государство заинтересовано в оказании массовой СП населению и развитии бюджетных учреждений [6], т. к., с одной стороны, население из-за низкой платежеспособности в большей степени предпочитает получать стоматологические услуги в государственных учреждениях, а с другой — развитие коммерческих стоматологических организаций сдерживает развитие государственных стоматологических учреждений [22].

В России, как указывают Н.Б. Найговзина и соавт. [8], основной объем СП реализуется в соответствующих амбулаторно-поликлинических учреждениях, поэтому важную роль в формировании потока пациентов играет привлекательность и доступность амбулаторно-поликлинического обслуживания.

На уровень и структуру востребованности СП влияют такие факторы, как распространенность стоматологических заболеваний среди различных контингентов, обратившихся за помощью, отношение населения к своему здоровью, привлекательность стоматологической организации, ее ценовая политика, платежеспособность населения, потребность людей в восстановлении функциональных расстройств и устранении эстетических дефектов.

Это предопределяет необходимость разработки новых современных методов организации СП и реализации технологий в государственных поликлиниках. Важно использовать методы стратегического планирования, включающие элементы социально-гигиенической оценки, в том числе при определении востребованности стоматологических и медико-организационных технологий.

Для разработки приоритетных направлений совершенствования СП, прежде всего, важен анализ распространенности стоматологической патологии среди населения и обращаемость его по основным группам заболеваний [23].

Несмотря на то что обращаемость не дает полной картины «истинной заболеваемости» [24], она характеризует поток пациентов к различным специалистам-стоматологам, что позволяет определить востребованность отдельных видов СП и реализации соответствующих технологий. При этом многие авторы отмечают зависимость распространенности отдельных видов стоматологических заболеваний от возраста и пола пациентов [13, 25 и др.].

Необходимым условием организации СП является удовлетворенность пациентов деятельностью поликлиники и предоставляемыми услугами, что в дальнейшем предопределяет выбор ее при необходимости получения СП [26]. Важен имидж стоматологического учреждения, в частности государственного, не уступающего частным, коммерческим организациям [27]. В этой связи необходима реализация определенных маркетинговых стратегий при организации и управлении СП [16, 17, 27, 28]. Важно ориентироваться на решение

стоматологических проблем пациента. Для этого следует формировать маркетинговые программы, основанные на прогнозировании, стратегии и тактике реализации стоматологических услуг, направленные на удовлетворение потребностей пациента [29].

Необходимо оценить значимость таких информационных потоков, как причины обращения к стоматологу, мотивация к лечению и профилактике стоматологических заболеваний, возможности обращения в поликлинику, финансовые возможности, причины, сдерживающие обращения, и т. д. [30].

Наличие патологии зубов и полости рта у населения далеко не всегда предопределяет необходимость обращения к стоматологу. В свою очередь, более активная обращаемость не обеспечивает меньшую распространенность патологии [6]. Это необходимо учитывать при выработке организационных мер по формированию потока пациентов. Прежде всего, важно, чтобы пациенты были полностью информированы о предоставляемых услугах [31].

Все эти аспекты важны для эффективной организации СП и свидетельствуют о необходимости формирования четкого стратегического направления в деятельности стоматологической службы. А.С. Алейников и соавт. [32] предлагают создание единой стратегической программы по реализации профилактического направления в стоматологии в России с определением приоритетов мер, учитывая медико-социальные аспекты [11], распространенность отдельных стоматологических заболеваний [12, 32] и т. д.

Параллельно с этим целесообразна разработка стратегических позиций в деятельности государственных стоматологических учреждений. Для этого необходимо создание модели, алгоритма социально-гигиенической оценки функционирования стоматологической организации на основе анализа обращаемости населения в стоматологическую поликлинику (как основное звено СП) с определением востребованности медицинских технологий.

Специалисты в области организации СП предлагают различные подходы к разработке отдельных элементов стратегического планирования. Это новые методические подходы к изучению нормативно-правовой базы, качеству оказания СП [33–35].

С.В. Кузнецов [9] для анализа качества и доступности СП использовал метод пошаговой оценки:

- 1) принадлежность стоматологических услуг к категориям по их весовой «востребованности» (максимальная, средняя и минимальная);
- 2) изучение стоимости услуг;
- 3) ранжирование стоматологических услуг.

Это позволило автору предложить меры по реструктуризации клиничко-организационного про-

цесса в стоматологии. С.С. Афанасьева [36] предложила новую клиничко-организационную модель оказания СП в поликлинике, в частности, лицам пожилого возраста. При этом анализируются объем и виды реабилитационных технологий [9, 18].

Весь комплекс реализации стоматологических (лечебно-диагностических, реабилитационных, профилактических) и организационных технологий определяет удовлетворенность населения СП. Для оценки удовлетворенности, как правило, используются социологические опросы пациентов и врачей стоматологической организации. Это является одним из средств контроля качества [37]. В современных условиях данный метод информационного обеспечения управления стоматологической организацией является частью маркетинга.

М.Ю. Киреев и соавт. [38] провели сравнительную оценку планирования стоматологических услуг в государственной и частной стоматологических организациях с использованием метода маркетинга. Этот метод планирования опирается, прежде всего, на анализ объективной информации, прогнозирование развития рынка услуг, их востребованность и должен носить системный характер с учетом различных оценок и финансовых показателей [6, 39].

При разработке новых методических подходов к вопросам планирования и управления стоматологическими организациями ряд авторов предлагает использовать два подхода: 1) поиск методов эффективного распределения ресурсов и реализации услуг; 2) поиск методов сокращения распространенности патологии [4, 40]. При этом важно уделять внимание отдельным элементам стратегического планирования, в том числе с использованием метода SWOT-анализа [17].

Для этого многие исследователи проводили статистическую оценку распространенности стоматологической патологии среди контингентов населения и реализации стоматологических технологий во взаимосвязи с различными факторами (экологическими, социальными, экономическими, медицинскими), обосновывая необходимость мониторинга показателей [41–43], осуществляли социологическую оценку деятельности стоматологических организаций [44, 45] с разработкой медико-организационных и лечебно-профилактических мер [5, 6, 46]; управления стоматологической службой на районном, муниципальном, областном и региональном уровнях и формирования модели управления [47].

Вместе с тем С.Т. Сохов и соавт. [6], М.М. Жабоев [13] указывают, что муниципальное учреждение не имеет реальных возможностей осуществлять систематический мониторинг потребности населения в отдельных видах СП и, соответственно, разрабатывать комплекс мер для конкретного лечебно-профилактического учреждения. Однако при планировании стратегии развития стоматоло-

гической организации прогнозируется не потребность населения вообще в СП, а востребованность стоматологических технологий, исходя из обращаемости пациентов в данную стоматологическую поликлинику. При стратегическом планировании, в отличие от традиционного (рационального), прежде всего, идет поиск не внутренних резервов организации, а ставится ориентир на внешние факторы. Необходимо ориентироваться на объем и структуру потока пациентов, удовлетворенность населения СП, приоритеты реализации технологий и далее — на эффективность использования потенциала организации (кадрового, материального, финансового и т. д.).

Применение стратегического планирования более целесообразно для управления стоматологической организацией, нежели в целом стоматологической службой. Это связано с тем, что, с одной стороны, служба не может контролировать деятельность всех частных и коммерческих стоматологических организаций; с другой — население обращается непосредственно в стоматологическую организацию, где и оказывается СП. Как показывает анализ литературы, большинство исследований направлено на поиск и установление «истинной стоматологической заболеваемости». Это важно с точки зрения «внешней» информационной базы для прогнозирования и планирования СП, но не дает данных о том, в какую стоматологическую организацию обратится больной. Поэтому важно оценить характер потока в конкретную стоматологическую поликлинику, объем и структуру реализации технологий. Следовательно, необходимы разработка и внедрение новых информационных технологий управления в соответствии с уровнем обслуживания, формой собственности, направленности помощи и т. п. [16, 41].

В этой связи важно рассмотреть методические подходы к оценке обращаемости населения за СП и востребованности медицинских технологий в стоматологической поликлинике как элемента планирования и управления стоматологической организацией. Это, прежде всего, предусматривает создание систем информационного обеспечения с внедрением мониторинга деятельности стоматологической организации и показателей стоматологического здоровья [48].

Для решения этих задач формируются информационные базы внутреннего анализа деятельности стоматологической организации: от бухгалтерского и кадрового учета [4] с расчетами тарифов и ставок на стоматологические услуги [23, 40] до учета использования стандартов СП [49] и реализации стоматологических услуг [50].

А.С. Алейников [47] предлагает расширить информационную базу, считая, что медицинские услуги должны планироваться с учетом анализа стоматологического здоровья различных половозрастных групп, внедрения технологий и нагрузки

на персонал, указывает на необходимость включения в мониторинг показателей социально-экономического развития региона, состояния среды, медицинского обеспечения. Это предполагает, с одной стороны, дифференциацию информационных потоков, отражающих деятельность стоматологической службы по территориальному признаку, а с другой — сбалансированность показателей деятельности стоматологической организации.

Для этого необходимо моделировать поток пациентов в стоматологическую поликлинику, интегрировать различные показатели СП [51], разрабатывать прогностические модели с определением значимости тех или иных характеристик пациентов, особенности территории [52].

Изучение стоматологической заболеваемости по данным обращаемости в целом дает представление о распространенности патологии среди населения, но не позволяет в полной мере оценить частоту обращений, объем помощи и планирование мероприятий [35]. Для расширения информационной базы проводятся выборочные исследования (клинико-статистического, медико-социологического характера) отдельных групп населения с возможной экстраполяцией данных на все население.

С учетом современных информационных технологий необходимо, как считает М.М. Жабоев [13], при разработке структурно-организационной модели информационного обеспечения стоматологической поликлиники использовать персонализированную базу данных. Это позволяет учитывать не только наличие заболеваний у пациентов, но и объем работы врачей, а также наличие синдромов поражения полости рта [53], и в целом давать характеристику состояния стоматологического здоровья.

Заключение

Таким образом, исследования последних лет по проблемам совершенствования организации СП прямо или косвенно были связаны с разработкой новых методических подходов к планированию деятельности стоматологических организаций, где наибольшее внимание уделялось государственным стоматологическим поликлиникам, которые принимают на себя основной поток пациентов, реализуя значительный объем стоматологических технологий. В этих методических подходах отражаются отдельные элементы стратегического планирования в управлении стоматологической организацией: от прогнозирования распространенности стоматологической патологии среди населения до определения изменений экономической, правовой, маркетинговой деятельности и организационных преобразований, необходимых для эффективной реализации стоматологических технологий.

Планирование стратегии развития СП определяется возможностью использования инфор-

мационных баз стоматологических организаций. Необходима разработка аналитических подходов к оценке формирования потока пациентов, реализации стоматологических и медико-организационных технологий. Дальнейшие этапы внедрения стратегического планирования в деятельность стоматологической организации будут связаны с разработкой информационно-аналитических моделей востребованности стоматологических технологий при отдельных видах СП.

Участие авторов: программа исследования — Бабенко А.И.; отбор литературных источников и их обработка — Кострубин С.А. (распространенность заболеваний), Кузнецова Н.В. (реализация технологий), Бабенко Е.А. (методические подходы); написание текста — Кострубин С.А., Кузнецова Н.В., Бабенко Е.А.; составление списка литературы — Кострубин С.А., Кузнецова Н.В., Бабенко Е.А.; редактирование — Бабенко А.И.

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Леонтьев В.К., Олесова В.Н. *О реформировании и совершенствовании стоматологической помощи. Концептуальная модель.* М.: Патриот, 2012.
2. Чернов П.В., Некрылов В.А., Гладышев М.В., Гладских Н.А. Прогнозирование динамики показателей стоматологической помощи населению города. *Системный анализ и управление в биомедицинских системах.* 2011; 10(1): 16-9.
3. Осольский Г.И., Ушницкий И.Д., Загородняя Е.Б., Юркевич А.В., Машина Н.М., Баишева В.И. Стоматологический статус населения Дальневосточного региона. *Эндодонтия Today.* 2012; (3): 10-4.
4. Сафонова М.Ю. Необходимость внедрения экономических инноваций в деятельность лечебно-профилактических учреждений (на примере стоматологической службы). *Социальные аспекты здоровья населения.* 2011; 17(1): 18.
5. Галикеева А.Ш., Бутова В.Г., Вагнер В.Д. Медико-экономический анализ стоматологической помощи работникам, занятым на производстве с вредными и опасными условиями. *Клиническая стоматология.* 2016; (3): 87-8.
6. Сохов С.Т., Павлов Н.Б., Турчиев А.Г. Влияние уровня бюджетного финансирования на стоматологическую заболеваемость населения. *Социальные аспекты здоровья населения.* 2011; 20(4): 13.
7. Большов И.Н. Проблемы организации и повышения качества стоматологической помощи (по материалам социологического опроса врачей-стоматологов). *Проблемы стоматологии.* 2016; (1): 110-4.
8. Найговзина Н.Б., Лучинский А.В. Государственные гарантии на медицинскую стоматологическую помощь в амбулаторных условиях. *Стоматология.* 2015; 94(4): 12-5.
9. Кузнецов С.В. Анализ контроля качества и доступности медицинской помощи в рамках комплексной стоматологической реабилитации пациентов пожилого и старческого возраста. *Вестник Росздравнадзора.* 2014; (2): 22-6.
10. Чхеидзе Е.Н., Гизоева Е.А. Проблемы обеспечения доступности и качества стоматологической помощи терапевтического профиля в условиях городской стоматологической поликлиники. *Врач-аспирант.* 2014; 63(2): 54-8.
11. Ермаков В.Б., Антоненков Ю.Е., Чесноков П.Е., Косолапов В.Н. Результаты социологического опроса стоматологов Краснодарского края о профилактической работе. *Системный анализ и управление в биомедицинских системах.* 2014; 13(4): 967-70.
12. Шлыкова Е.А., Косолапов В.П., Сыч Г.В. Анализ лечебно-профилактической работы стоматологических учреждений

- Воронежской области. *Вестник Воронежского государственного университета*. 2015; (1): 137-41.
13. Жабоев М.М. Стоматологическая заболеваемость населения и мероприятия по ее профилактике. В кн.: *Межинститутская научная конференция с международным участием «Профилактика заболеваний. Диагностика. Лечение. Инновация»*. М.; 2013: 67-9.
 14. Лисовская Е.Д. Изучение мнения руководителей стоматологических организаций по вопросам необходимости обучения конфликтологии. В кн.: VII Международный молодежный медицинский конгресс «Санкт-Петербургские научные чтения – 2017». СПб.; 2017: 122-3.
 15. Абакаров С.И., Сорокин Д.В., Вагнер В.Д., Абакарова Д.С. О необходимости реорганизации системы аттестации врачей-стоматологов. *Институт стоматологии*. 2012; (1): 15-7.
 16. Курбанов З.О., Курбанов О.Р., Алиханов Т.М., Кучиев Г.Г., Магдиев Р.Т. Маркетинговые технологии как неотъемлемый инструмент повышения уровня и качества стоматологических услуг. *Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Естественные и точные науки*. 2012; (4): 71-8.
 17. Салеев Р.А., Киреев М.Ю. Маркетинговые исследования в стоматологии. *Российский стоматологический журнал*. 2010; (6): 46-8.
 18. Гончарова А.В., Хелминская Н.М., Кравец В.Н., Грицевич О.С. Социально-гигиенические особенности пациентов с одонтогенными гнойно-воспалительными заболеваниями челюстно-лицевой области в мегаполисе и крупном городе. *Вестник РосГМУ*. 2014; (2): 472-3.
 19. Рунге Р.И. Новые подходы к организации стоматологической помощи больным сахарным диабетом. *Врач-аспирант*. 2013; 58(3.1): 163-8.
 20. Багинский А.Л. Организация и качество поликлинической стоматологической помощи населению Крайнего Севера Красноярского края. *Здоровье и образование в XXI веке*. 2016; 18(2): 327-31.
 21. Ермаков В.Б., Антоненков Ю.Е., Косолапов В.Н., Луценко А.И. О порядке оказания стоматологами услуг населению (анализ данных социологического опроса пациентов в Краснодарском крае). *Известия Сочинского государственного университета*. 2014; (1): 246-52.
 22. Салеев Р.А., Новикова Э.Н. Методологические подходы оценки деятельности муниципальных стоматологических учреждений. *Практическая медицина*. 2009; (1): 53-4.
 23. Плюхин Д.В. Сравнительная характеристика стоматологической заболеваемости пациентов частных и муниципальных стоматологических клиник. *Человек. Спорт. Медицина*. 2009; (20): 67-70.
 24. Островский И.В. Результаты изучения стоматологической заболеваемости по данным обращаемости. В кн.: *Современная медицина: Традиции и инновации. Сборник статей I Международной научно-практической конференции*. Ставрополь: Логос; 2016: 87-90.
 25. Рединова Т.Л., Фролова В.В., Коршунова О.А., Комарова Г.Г., Рединова Э.О., Булавина А.Л. и др. Заболеваемость по обращаемости взрослого населения г. Ижевска за стоматологической помощью. *Здоровье, демография, экология финно-угорских народов*. 2017; (1): 10-4.
 26. Мустафаев Р.Р. Удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи в клиниках г. Казани. *Врач-аспирант*. 2012; 50(1.2): 288-92.
 27. Шестаков В.Т., Янушевич О.О., Леонтьев В.К. *Основные направления развития стоматологической службы России (Проект Концепции)*. М.: Медицинская книга; 2008.
 28. Столяров А.А. Маркетинг медицинских услуг как неотъемлемый инструмент повышения эффективности и качества медицинских учреждений. *Экономика здравоохранения*. 2011; (3-4): 43-5.
 29. Бобунов Д.Н., Мироненко А.Н., Сериков А.А. К вопросу об организации системы качества оказания медицинской помощи в стоматологических лечебно-профилактических учреждениях. *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2014; (2-1): 35-40.
 30. Михальченко Д.В., Михальченко А.В., Корнеева Н.М. Проблемы мотивации студентов к профилактике стоматологических заболеваний. *Фундаментальные исследования*. 2014; 1(7): 129-32.
 31. Олесов А.Е., Аксаментов А.Д., Колябина Ю.В. Качество обслуживания потенциальных пациентов как антикризисный резерв эффективности работы клиники. *Экономика и менеджмент в стоматологии*. 2010; (1): 10-7.
 32. Алейников А.С., Чернышев А.В. Совершенствование профилактики стоматологических заболеваний у населения Московского региона. *Вестник Тамбовского университета. Серия: естественные и технические науки*. 2013; 18(6): 3333-4.
 33. Гринин В.М., Абдулаева К.А. Роль мероприятий по профилактике и снижению стоматологической заболеваемости у пациентов терапевтического приема муниципальной стоматологической поликлиники. *Стоматология для всех*. 2012; (4): 32-5.
 34. Шипова В.М., Абаев З.М. Стоматологическая помощь населению: анализ современной нормативно-правовой базы. *Здравоохранение*. 2012; (7): 56-62.
 35. Гринин В.М., Караханян В.Т., Адилханян В.А. Системные вопросы оценки качества оказания стоматологической помощи населению. *Российский стоматологический журнал*. 2011; (4): 35-7.
 36. Афанасьева С.С. *Оптимизация оказания комплексной стоматологической помощи декретированным контингентам лиц пожилого и старческого возраста*: Автореф. дис. ... канд. мед. наук. М.; 2016.
 37. Емельина Г.В., Гринин В.М., Иванов П.В., Кузнецова Н.К. Сравнительный анализ стоматологической заболеваемости как основа спроса населения на стоматологические услуги. *Вестник новых медицинских технологий*. 2011; 18(2): 449-51.
 38. Киреев М.Ю., Ахметзянова Г.З., Салеев Р.А. Планирование стоматологических услуг с применением методов маркетинга. *Казанский медицинский журнал*. 2012; 93(2): 324-6.
 39. Вощина Е.И., Янушевич О.О., Гринин В.М. Влияние маркетинговых технологий на повышение уровня и качества медицинских услуг. *Стоматолог*. 2007; (7): 5-11.
 40. Матвеев Р.С., Герасимова Л.И., Викторов В.Н. Оценка социально-экономической эффективности модернизации стоматологической службы на муниципальном уровне. *Современные проблемы науки и образования*. 2012; (5): 69.
 41. Калининская А.А., Трифонов Б.В., Морозова Я.В. Перспективное развитие стоматологической помощи в Белгородской области. *Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики*. 2016; (3): 41-6.
 42. Петерсен П.Э., Кузьмина Э.М. Распространенность стоматологических заболеваний. Факторы риска и здоровье полости рта. Основные проблемы общественного здравоохранения. *Dental Forum*. 2017; (1): 2-11.
 43. Попова Н.М., Пантюхина Д.Д. Разработка профилактических программ по снижению распространенности кариеса зубов и заболеваний пародонта среди взрослого и детского населения. *Здоровье, демография, экология финно-угорских народов*. 2016; (1): 93-5.
 44. Силантьева Г.П. Социологическая оценка обращаемости за стоматологической помощью. *Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н.А. Семашко*. 2006; (3): 117-9.
 45. Микляев С.В., Леонова О.М., Сущенко А.В. Анализ распространенности хронических воспалительных заболеваний тканей пародонта. *Современные проблемы науки и образования*. 2018; (2): 15.
 46. Вильк М.Ф., Алейников А.С., Чернышев А.В. Состояние стоматологического здоровья и медико-организационный комплекс мероприятий профилактики стоматологической заболеваемости среди жителей Московского региона. *Вестник Тамбовского университета. Серия: Естественные и технические науки*. 2013; 18(6): 3330-2.

47. Алейников А.С. Необходимость совершенствования управления медицинским персоналом лечебно-профилактического учреждения стоматологического профиля на современном этапе. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2013; 32(4): 4.
48. Трусова Л.Н., Рассказова В.Н., Каращук Е.В., Косая А.В., Потоцкий В.А. Оценка деятельности стоматологических организаций государственной и частной системы здравоохранения. *Институт стоматологии*. 2012; (3): 14-7.
49. Данилов Е.О., Касумова М.К., Фадеев Р.А., Шпилев Д.И. Опыт создания корпоративной системы стандартизации в стоматологии. *Институт стоматологии*. 2013; (4): 8-9.
50. Вагнер В.Д., Смирнова Л.Е. Актуальные вопросы оказания стоматологической помощи в рамках программы обязательного медицинского страхования. *Институт стоматологии*. 2010; (1): 10-4.
51. Павлов Н.Б. Реконструкция стоматологической помощи населению ХМАО на основе медицинского аудита и SWOT-анализа. *Стоматология для всех*. 2012; (1): 28-31.
52. Болгов С.В., Разинкин К.А., Чопоров О.Н. Прогнозирование стоматологической заболеваемости по медико-биологическим и социально-гигиеническим факторам риска. *Врач-аспирант*. 2011; 49(6): 294-301.
53. Нагаева М.О., Куман О.А., Лебедев С.Н., Ронь Г.И. Экспертный ситуационный анализ стоматологической заболеваемости населения тюменской области – основа для разработки региональной программы первичной профилактики. *Проблемы стоматологии*. 2017; 13(4): 22-7. Doi: <https://doi.org/10.18481/2077-7566-2017-13-4-22-27>

REFERENCES

1. Leont'ev V.K., Olesova V.N. *About Reforming and Improvement of the Dental Help. Conceptual Model [O reformirovanii i sovershenstvovanii stomatologicheskoy pomoshchi. Kontseptual'naya model']*. Moscow: Patriot; 2012. (in Russian)
2. Chernov P.V., Nekrylov V.A., Gladyshev M.V., Gladskikh N.A. Forecasting of dynamics of indicators of the dental help to the population of the city. *Sistemnyy analiz i upravlenie v biomeditsinskikh sistemakh*. 2011; 10(1): 16-9. (in Russian)
3. Oskol'skiy G.I., Ushnitskiy I.D., Zagorodnyaya E.B., Yurkevich A.V., Mashina N.M., Baisheva V.I. Dental status of the population of the Far East region. *Endodontiya Today*. 2012; (3): 10-4. (in Russian)
4. Safonova M.Yu. Need of introduction of economic innovations in activity of treatment and prevention facilities (on the example of dental service). *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya*. 2011; 17(1): 18. (in Russian)
5. Galikeeva A.Sh., Butova V.G., Vagner V.D. The medico-economic analysis of the dental help to the workers occupied on production with harmful and dangerous conditions. *Klinicheskaya stomatologiya*. 2016; (3): 87-8. (in Russian)
6. Sokhov S.T., Pavlov N.B., Turchiev A.G. Influence of level of the budgetary financing on dental incidence of the population. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya*. 2011; 20(4): 13. (in Russian)
7. Bol'shov I.N. Problems of the organization and improvement of quality of the dental help (on materials of sociological poll of dentists). *Problemy stomatologii*. 2016; (1): 110-4. (in Russian)
8. Naygovzina N.B., Luchinskiy A.V. The state guarantees for the medical dental care in out-patient conditions. *Stomatologiya*. 2015; 94(4): 12-5. (in Russian)
9. Kuznetsov S.V. The analysis of quality control and availability of medical care within complex dental rehabilitation of patients of advanced and senile age. *Vestnik Roszdravnadzora*. 2014; (2): 22-6. (in Russian)
10. Chkheidze E.N., Gizoeva E.A. Problems of ensuring availability and quality of the dental help of a therapeutic profile in the conditions of city dental policlinic. *Vrach-aspirant*. 2014; 63(2): 54-8. (in Russian)
11. Ermakov V.B., Antonenkov Yu.E., Chesnokov P.E., Kosolapov V.N. Results of sociological poll of stomatologists of Krasnodar Krai about scheduled maintenance. *Sistemnyy analiz i upravlenie v biomeditsinskikh sistemakh*. 2014; 13(4): 967-70. (in Russian)
12. Shlykova E.A., Kosolapov V.P., Sych G.V. Analysis of treatment-and-prophylactic work of dental institutions of the Voronezh region. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta*. 2015; (1): 137-41. (in Russian)
13. Zhaboev M.M. Dental incidence of the population and action for its prevention. In: *Inter-Institute Scientific Conference with International Participation «Disease Prevention. Diagnostics. Treatment. Innovation» [Mezhinstitutskaya nauchnaya konferentsiya s mezhdunarodnym uchastiem «Profilaktika zabol-evaniy. Diagnostika. Lechenie. Innovatsiya»]*. Moscow; 2013: 67-9. (in Russian)
14. Lisovskaya E.D. Studying of opinion of heads of the dental organizations for need of training of conflictology. In: *VII International Youth Medical Congress «St. Petersburg Scientific Readings – 2017» [VII Mezhdunarodnyy molodezhnyy meditsinskiy kongress «Sankt-Peterburgskie nauchnye chteniya – 2017»]*. St. Petersburg; 2017: 122-3. (in Russian)
15. Abakarov S.I., Sorokin D.V., Vagner V.D., Abakarova D.S. About need of reorganization of a system of certification of dentists. *Institut stomatologii*. 2012; (1): 15-7. (in Russian)
16. Kurbanov Z.O., Kurbanov O.R., Alikhanov T.M., Kuchiev G.G., Magdiev R.T. Marketing technologies as integral instrument of increase in level and quality of dental services. *Izvestiya Dagestanskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. Estestvennye i tochnye nauki*. 2012; (4): 71-8. (in Russian)
17. Saleev R.A., Kireev M.Yu. Market researches in stomatology. *Rossiyskiy stomatologicheskii zhurnal*. 2010; (6): 46-8. (in Russian)
18. Goncharova A.V., Khelminskaya N.M., Kravets V.N., Gritsevich O.S. Social-hygienic features of patients with odontogeny purulent inflammatory diseases of maxillofacial area in the megalopolis and the large city. *Vestnik RosGMU*. 2014; (2): 472-3. (in Russian)
19. Runge R.I. New approaches to the organization of the dental help by sick diabetes. *Vrach-aspirant*. 2013; 58(3.1): 163-8. (in Russian)
20. Baginskiy A.L. Organization and quality of the polyclinic dental help to the population of Far North of Krasnoyarsk Krai. *Zdorov'e i obrazovanie v XXI veke*. 2016; 18(2): 327-31. (in Russian)
21. Ermakov V.B., Antonenkov Yu.E., Kosolapov V.N., Lutsenko A.I. About an order of dental services to the population (the analysis of data of sociological poll of patients in Krasnodar Krai). *Izvestiya Sochinskogo gosudarstvennogo universiteta*. 2014; (1): 246-52. (in Russian)
22. Saleev R.A., Novikova E.N. Methodological approaches of assessment of activity of municipal dental institutions. *Prakticheskaya meditsina*. 2009; (1): 53-4. (in Russian)
23. Plyukhin D.V. Comparative characteristic of dental incidence of patients of private and municipal dental clinics. *Chelovek. Sport. Meditsina*. 2009; (20): 67-70. (in Russian)
24. Ostrovskiy I.V. Results of studying of dental incidence according to negotiability. In: *Modern Medicine: Traditions and Innovations. Collection of Articles of the I International Scientific-Practical Conference [Sovremennaya meditsina: Traditsii i innovatsii. Sbornik statey I Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii]*. Stavropol': Logos; 2016: 87-90. (in Russian)
25. Redinova T.L., Frolova V.V., Korshunova O.A., Komarova G.G., Redinova E.O., Bulavina A.L., et al. Incidence on negotiability of adult population of Izhevsk for the dental help. *Zdorov'e, demografiya, ekologiya finno-ugorskikh narodov*. 2017; (1): 10-4. (in Russian)
26. Mustafaev R.R. Satisfaction of the population with quality of the dental help in clinics of Kazan. *Vrach-aspirant*. 2012; 50(1.2): 288-92. (in Russian)
27. Shestakov V.T., Yanushevich O.O., Leont'ev V.K. *Main Directions of Development of Dental Service of Russia (Draft of the Concept) [Osnovnye napravleniya razvitiya stomatologicheskoy sluzhby Rossii (Proekt Kontseptsii)]*. Moscow: Meditsinskaya kniga; 2008. (in Russian)

28. Stolyarov A.A. Marketing of medical services as integral instrument of increase in efficiency and quality of medical institutions. *Ekonomika zdavookhraneniya*. 2011; (3-4): 43-5. (in Russian)
29. Bobunov D.N., Mironenko A.N., Serikov A.A. To a question of the organization of the quality system of delivery of health care in dental treatment and prevention facilities. *Mezhdunarodnyy zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy*. 2014; (2-1): 35-40. (in Russian)
30. Mikhail'chenko D.V., Mikhail'chenko A.V., Korneeva N.M. Problems of motivation of students to prevention of dental diseases. *Fundamental'nye issledovaniya*. 2014; 1(7): 129-32. (in Russian)
31. Olesov A.E., Aksamentov A.D., Kolyabina Yu.V. Quality of service of potential patients as anti-recessionary reserve of overall performance of clinic. *Ekonomika i menedzhment v stomatologii*. 2010; (1): 10-7. (in Russian)
32. Aleynikov A.S., Chernyshev A.V. Improvement of prevention of dental diseases at the population of the Moscow region. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: estestvennye i tekhnicheskie nauki*. 2013; 18(6): 3333-4. (in Russian)
33. Grinin V.M., Abdulaeva K.A. Rol of actions for prevention and decrease in dental incidence at patients of therapeutic reception of municipal dental polyclinic. *Stomatologiya dlya vsekh*. 2012; (4): 32-5. (in Russian)
34. Shipova V.M., Abaev Z.M. Dental help to the population: analysis of a modern regulatory framework. *Zdavookhranenie*. 2012; (7): 56-62. (in Russian)
35. Grinin V.M., Karakhanyan V.T., Adilkhanyan V.A. System questions of assessment of quality of rendering dental help to the population. *Rossiyskiy stomatologicheskii zhurnal*. 2011; (4): 35-7. (in Russian)
36. Afanas'eva S.S. *Optimization of rendering complex dental help to the dekretirovanny kontingents of persons of advanced and senile age*: Diss. Moscow; 2016. (in Russian)
37. Emelina G.V., Grinin V.M., Ivanov P.V., Kuznetsova N.K. Comparative analysis of dental incidence as basis of demand of the population for dental services. *Vestnik novykh meditsinskikh tekhnologiy*. 2011; 18(2): 449-51. (in Russian)
38. Kireev M.Yu., Akhmetzyanova G.Z., Saleev R.A. Planning of dental services with application of methods of marketing. *Kazanskiy meditsinskiy zhurnal*. 2012; 93(2): 324-6. (in Russian)
39. Voshchina E.I., Yanushevich O.O., Grinin V.M. Influence of marketing technologies on increase in level and quality of medical services. *Stomatolog*. 2007; (7): 5-11. (in Russian)
40. Matveev R.S., Gerasimova L.I., Viktorov V.N. Assessment of social and economic efficiency of modernization of dental service at the municipal level. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*. 2012; (5): 69. (in Russian)
41. Kalininskaya A.A., Trifonov B.V., Morozova Ya.V. Perspective development of the dental help in the Belgorod region. *Sovremennye problemy zdavookhraneniya i meditsinskoj statistiki*. 2016; (3): 41-6. (in Russian)
42. Petersen P.E., Kuz'mina E.M. Prevalence of dental diseases. Risk factors and health of an oral cavity. Main problems of public health care. The main problems of public health. *Dental Forum*. 2017; (1): 2-11. (in Russian)
43. Popova N.M., Pantyukhina D.D. Development of preventive programs for decrease in prevalence of caries of teeth and diseases of the parodont among the adult and children's population. *Zdorov'e, demografiya, ekologiya finno-ugorskikh narodov*. 2016; (1): 93-5. (in Russian)
44. Silant'eva G.P. Sociological assessment of negotiability for the dental help. *Byulleten' Natsional'nogo nauchno-issledovatel'skogo instituta obshchestvennogo zdorov'ya imeni NA Semashko*. 2006; (3): 117-9. (in Russian)
45. Miklyaev S.V., Leonova O.M., Sushchenko A.V. Analysis of prevalence of chronic inflammatory diseases of fabrics of the parodont. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*. 2018; (2): 15. (in Russian)
46. Vil'k M.F., Aleynikov A.S., Chernyshev A.V. Sostoyaniye of dental health and a medico-organizational complex of actions of prevention of dental incidence among inhabitants of the Moscow region. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Estestvennye i tekhnicheskie nauki*. 2013; 18(6): 3330-2. (in Russian)
47. Aleynikov A.S. Need of improvement by management of medical personnel of treatment and prevention facility of a dental profile at the present stage. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleeniya*. 2013; 32(4): 4. (in Russian)
48. Trusova L.N., Rasskazova V.N., Karashchuk E.V., Kosaya A.V., Pototskiy V.A. Assessment of activity of the dental organizations of the state and private health care system. *Institut stomatologii*. 2012; (3): 14-7. (in Russian)
49. Danilov E.O., Kasumova M.K., Fadeev R.A., Shpilev D.I. Experience of creation of a corporate system of standardization in stomatology. *Institut stomatologii*. 2013; (4): 8-9. (in Russian)
50. Vagner V.D., Smirnova L.E. Topical issues of rendering the dental help within the program of obligatory medical insurance. *Institut stomatologii*. 2010; (1): 10-4. (in Russian)
51. Pavlov N.B. Reconstruction of the dental help to the population of KhMAO on the basis of medical audit and SWOT analysis. *Stomatologiya dlya vsekh*. 2012; (1): 28-31. (in Russian)
52. Bolgov S.V., Razinkin K.A., Choporov O.N. Forecasting of dental incidence on medicobiological and social and hygienic risk factors. *Vrach-aspirant*. 2011; 49(6): 294-301. (in Russian)
53. Nagaeva M.O., Kuman O.A., Lebedev S.N., Ron' G.I. Expert situation analysis of dental incidence of the population of the Tyumen region – a basis for development of the regional program of primary prevention. *Problemy stomatologii*. 2017; 13(4): 22-7. Doi: <https://doi.org/10.18481/2077-7566-2017-13-4-22-27> (in Russian)

Поступила 17.06.19

Принята в печать 20.08.19