

УДК 338.46:614.2

Бутягин Егор Алексеевич, студент стоматологического факультета
ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава
России

e-mail: butaginegor1@gmail.com

Научный руководитель: Сергеева Наталия Митрофановна, кандидат
фармацевтических наук, доцент кафедры организации и менеджмента фармации
ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава
России

ТРЕХУРОВНЕВЫЙ АНАЛИЗ ИННОВАЦИОННОГО ПОДХОДА К ОКАЗАНИЮ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В РАМКАХ РАЗРАБОТКИ СТАРТАП-ПРОЕКТА

Аннотация: статья посвящена решению актуальной проблемы современной стоматологии - боязни посещения врача-стоматолога. Для этого предлагается инновационный подход - снятие страха и тревоги пациента путем погружения его в виртуальную реальность. Проведен анализ данного подхода с помощью трехуровневой модели анализа товара.

Ключевые слова: инновационный подход, стоматологическая помощь, трехуровневая модель анализа товара.

Butyagin Egor Alekseevich, a student of the Faculty of Dentistry of Kursk State Medical University.

e-mail: butaginegor1@gmail.com

Supervisor: Natalia Mitrofanovna Sergeeva, Candidate of Pharmaceutical Sciences, Associate Professor, Department of Organization and Management of Pharmacy, Kursk State Medical University, Ministry of Health of Russia.

THREE-LEVEL ANALYSIS OF AN INNOVATIVE APPROACH TO
DENTAL CARE AS PART OF A STARTUP PROJECT

Abstract: The article is devoted to solving the actual problem of modern dentistry - the fear of visiting a dentist. For this purpose, an innovative approach is proposed - the removal of the patient's fear and anxiety by immersing them in virtual reality. The analysis of this approach is carried out using a three-level model of product analysis.

Keywords: innovative approach, dental care, three-level model of product analysis.

Страх перед стоматологическим лечением весьма распространен. Примерно 75% взрослых людей испытывает чувство страха во время лечения зубов [3]. Авторы научных публикаций считают, что стоматологический страх — это мультифакторная проблема, с которой люди сталкиваются еще в детском возрасте, поэтому важно устранить ее на ранней стадии. При этом подчеркивается, что подход с использованием фармакологических препаратов является крайней мерой, после многочисленных попыток установления контакта с ребенком [2].

Цель данного исследования - трехуровневый анализ инновационного подхода к оказанию стоматологической помощи в рамках разработки стартап-проекта. В работе применялись общенаучные методы исследования, а также трехуровневая модель анализа товара.

Первый уровень трехуровневого анализа товара заключается в описании его сущности. Сущность инновационного подхода, предлагаемого нами, заключается в удовлетворении потребности населения в снятии страха и тревоги при посещении врача-стоматолога путем погружения в виртуальную реальность. Данный подход способствует решению одной из самых актуальных и нерешенных проблем современной стоматологии - боязнь и страх посещения врача-стоматолога.

Инновационный подход может применяться по отношению к следующим категориям пациентов: детское население, взрослое население, а также взрослое население с дентофобией. Применение данного подхода в детской стоматологии в процессе оказания стоматологической услуги, с одной стороны, отвлекает ребенка и устраняет или минимизирует процесс формирования психологической травмы во время процедуры, с другой стороны, формирует правильное отношение ребенка к здоровью зубов на всю жизнь. Для взрослого населения рассматриваемый подход обеспечивает комфортные условия оказания услуги и сохранение его психологических ресурсов. Для потребителей стоматологических услуг с дентофобией - это возвращение чувства контроля над ситуацией и реальная возможность решить стоматологические проблемы без паники.

Второй уровень анализа инновационного подхода согласно известной модели - это анализ фактического товара или товара в реальном исполнении. Это материальное воплощение замысла, качество продукта с его конкретными потребительскими свойствами и другими характеристиками. Качество оказываемых стоматологических услуг, в том числе лечение кариеса, пульпита, профессиональная гигиена, ортодонтия, отбеливание с применением рассматриваемого инновационного подхода обеспечивается, прежде всего, составляющими структурного качества согласно модели А.Донабедиана: квалифицированный медицинский персонал, материально-техническое обеспечение и финансовые ресурсы. В научных работах Власовой О.В, Сергеевой Н.М. подчеркивается значимость ресурсного обеспечения организаций здравоохранения в оказании качественной и доступной медицинской помощи, разработке и внедрении новых подходов и т.д. [1,4].

Следует отметить, врачи-стоматологи должны быть не только профессионалами своего дела, но и уметь работать с тревожными пациентами и детьми. В целях реализации инновационного подхода используются оборудование и технологии виртуальной реальности (VR): шлемы Meta Quest 3,

лицензионный программный контент (игры, визуализации, образовательные программы), а также система дезинфекции наушников.

Стоматологическая клиника должна демонстрировать своим пациентам современность, технологичность и инновационность, иметь свой фирменный стиль, запоминающееся название, логотип, дизайнерский ремонт и комфортную зону ожидания. Официальный сайт современной стоматологической клиники должен быть максимально информационно насыщен, содержать всю необходимую информацию для потребителей стоматологических услуг, в том числе ассортимент услуг, прайс-лист, запись онлайн.

Третий уровень трехуровневого анализа товара - добавленный товар или товар с подкреплением. Это дополнительные услуги и выгоды, которые отличают предложение от конкурентов и создают дополнительную ценность для клиента стоматологической клиники. Ключевое дополнение инновационного подхода заключается в том, что оказание стоматологической услуги в условиях виртуальной реальности, т.е. сам сеанс VR-терапии можно рассматривать как неотъемлемую часть стоматологической услуги. Составляющими добавленного товара в рамках реализации предлагаемого инновационного подхода являются: комфортная для пациентов организация оказания стоматологических услуг (гибкая система записи, возможность заключить договор для корпоративных клиентов со скидками и т.д.); высококвалифицированный персонал, прошедший обучение по работе с тревожными пациентами; гарантийные обязательства и постобслуживание; экосистема лояльности (программа скидок для постоянных клиентов и т.д.).

Среди уникальных достоинств инновационного подхода к оказанию стоматологической помощи следует выделить следующие:

- активное отвлечение пациентов от процесса оказания стоматологической услуги, что, в отличие от пассивного просмотра телевизора, может полностью устранить страх и тревогу;
- у взрослого населения формируется понимание того, что они выбрали современное, инновационное обслуживание без тревоги и страха;

- у детей формируется ассоциация посещения врача-стоматолога с новым приключением и игрой.

Таким образом, трехуровневая модель анализа товара позволила проанализировать инновационный подход в стоматологии в рамках разработки стартап-проекта. Установлено, что на уровне сущности - инновационный подход решает проблему страха посещения врача-стоматолога. На уровне фактического товара - данный подход соответствует высоким стандартам качества оказания стоматологической помощи. На уровне добавленного товара - данный подход предлагает широкий перечень дополнительных услуг, тем самым создавая более высокий уровень обслуживания в современной стоматологической клинике.

Список использованных источников:

1. Власова, О. В. Ресурсное обеспечение медицинской организации как фактор повышения качества медицинских услуг / О. В. Власова // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2019. – Т. 8, № 4(29). – С. 99-102.
2. Роль управления поведением ребенка в формировании позитивных ассоциаций со стоматологом / К. Н. Лупейчинкова, Д. С. Сорокина, В. А. Журбенко, А. Е. Карлаш // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Медицина. – 2024. – Т. 28, № 1. – С. 46-56.
3. Радышевская, Т. Н. Дентофобия на стоматологическом приёме: распространённость, причины и способы преодоления / Т. Н. Радышевская, Е. М. Чаплиева, И. В. Старикова // Colloquium-Journal. – 2018. – № 7-2(18). – С. 40-42.
4. Сергеева, Н. М. Управление качеством в здравоохранении: направления и пути совершенствования / Н. М. Сергеева. – Курск: Деловая полиграфия, 2020. – 169 с.