

DOI: 10.37988/1811-153X_2022_4_166

[Л.Е. Смирнова](#)¹,

к.м.н., ученый секретарь

[Ф.Ф. Лосев](#)¹,

д.м.н., профессор, директор

[А.А. Баштовой](#)²,

к.м.н., главный врач

¹ ЦНИИСиЧЛХ, 119021, Москва, Россия² Стоматологическая поликлиника № 66,
109316, Москва, Россия

Опыт внедрения системы внутреннего контроля качества и безопасности в деятельность стоматологической медицинской организации

Реферат. Указ Президента РФ от 06.06.2019 № 254 «О Стратегии развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года» определил вектор к разработке и внедрению новых форм управления качеством для повышения эффективности деятельности медицинских организаций. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется с целью обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества. Одним из таких подходов является внедрение системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. В реализацию данного направления входит оценка многих функциональных процессов в деятельности медицинской организации. В данной статье мы оценивали результат внедрения трех функциональных направлений: «Управление персоналом при осуществлении медицинской деятельности», «Безопасность при идентификации личности пациента», «Обеспечение качества медицинской помощи. Соответствие клиническим рекомендациям (протоколам лечения)». **Цель исследования** — выявление основных изменений в деятельности поликлиники после внедрения системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГАУЗ СП № 66 ДЗМ. **Материалы и методы.** Материалом исследования служили локальные приказы, отчеты, планы и др. Применен метод наблюдения и опроса, анализа и сравнения. **Результаты.** Установлено, что укомплектованность медицинскими кадрами составила 61%. По остальным показателям раздела «Управление персоналом при осуществлении медицинской деятельности» ведется на высоком профессиональном уровне. Все врачи зарегистрированы на портале НМО. Доля медицинского персонала, имеющего квалификационные

категории, выросла на 2%. В поликлинике разработаны стандартные операционные процедуры (СОП) «Идентификация пациента», целью которых является регламентация порядка идентификации пациентов в амбулаторных условиях при оказании им стоматологической помощи во всех структурных подразделениях. Комиссией по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности (ВККиБМД) за период 2019—2020 гг. по данному направлению нарушений не выявлено. Данное направление в деятельности поликлиники по организации ВККиБМД ранее не было разработано. Прирост в показателях по соблюдению клинических рекомендаций составил 28,9%, по удовлетворенности пациентов — 16%. **Заключение.** Опыт внедрения современной системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в ГАУЗ СП № 66 ДЗМ за короткий срок показал устойчивый рост показателей работы всех структурных подразделений. Важным достижением внедрения унифицированной системы ВККиБМД стало формирование позитивного настроя всех сотрудников, заинтересованности в проводимых мероприятиях.

Ключевые слова: внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности, управление персоналом, идентификация пациента, качество медицинской помощи

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ:

Смирнова Л.Е., Лосев Ф.Ф., Баштовой А.А. Опыт внедрения системы внутреннего контроля качества и безопасности в деятельность стоматологической медицинской организации. — *Клиническая стоматология*. — 2022; 25 (4): 166—170. DOI: 10.37988/1811-153X_2022_4_166

[L.E. Smirnova](#)¹,

PhD in Medical Sciences, scientific secretary

[F.F. Losev](#)¹,

PhD in Medical Sciences, professor, director

[A.A. Bashtovoy](#)²,

PhD in Medical Sciences, chief medical officer

Experience in implementing an internal quality and safety control system in the activities of a dental medical organization

Abstract. Internal control of the quality and safety of medical activity is carried out in order to ensure patients' rights for medical care provided properly and sufficiently. One of such approaches is the implementation of internal control of medical activity quality and safety. Implementing this approach includes an assessment of many functional processes. In this article we assessed the result of the implementation of three functional activities: "Personnel management in medical activities", "Safety in patient identification", "Quality assurance of medical care. Compliance with clinical guidelines (treatment protocols)". **The purpose** was to identify the main changes in the activity of the Municipal dental clinic No. 66 (Moscow, Russia) after implementation of the internal quality

¹ Central Research Institute
of Dental and Maxillofacial Surgery,
119021, Moscow, Russia² Dental Polyclinic no. 66,
109316, Moscow, Russia

control system. **Results.** Medical staffing level made up 61%. The rest of the indicators of the section “Personnel management in the implementation of medical activity” are maintained at a high professional level. All doctors are registered on the portal “Continuing Medical Education”. The share of staff with qualification categories increased by 2%. Standard operating procedures (SOP) “Patient Identification” were developed in the outpatient clinic, the purpose of which is to regulate the procedure of patient identification in outpatient conditions when providing them with dental care in all structural subdivisions. The Commission on internal control of quality and safety of medical activity for the period 2019—2020 in this direction no violations were revealed. This direction in the activities of the outpatient clinic was not previously developed. The increase in indicators for compliance with clinical guidelines was 28.9%, for patient satisfaction — 16%. **Conclusions.** The experience of introduction of modern management system for quality and safety

of medical activity showed a steady increase in the work indicators of all structural subdivisions in a short period of time. An important achievement of the implementation of the unified system of quality control and safety of medical activity was the formation of a positive attitude of all employees, interest in the activities carried out.

Key words: internal quality control and safety of medical activity, personnel management, patient identification, quality of medical care

FOR CITATION:

Smirnova L.E., Losev F.F., Bashtovoy A.A. Experience in implementing an internal quality and safety control system in the activities of a dental medical organization. *Clinical Dentistry (Russia)*. 2022; 25 (4): 166—170 (In Russ.). DOI: 10.37988/1811-153X_2022_4_166

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Указом Президента РФ от 6 июня 2019 г. № 254 «О Стратегии развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года» растет значимость подходов к разработке и внедрению новых форм управления качеством для повышения эффективности деятельности медицинских организаций. Одним из таких подходов является внедрение системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (ВККиБМД). В реализацию данного направления входит оценка многих функциональных процессов в деятельности медицинской организации.

В данной статье мы оцениваем результат внедрения трех функциональных направлений: «Управление персоналом при осуществлении медицинской деятельности», «Безопасность при идентификации личности пациента», «Обеспечение качества медицинской помощи. Соответствие клиническим рекомендациям (протоколам лечения)».

Стратегическое планирование кадрового потенциала при реализации политики в области качества оказания медицинской помощи является одной из главных задач менеджмента медицинской организации. На международном уровне признано, что кадровые ресурсы, их количественные и качественные характеристики, включая численность, структуру, уровень профессиональной подготовки, трудовую мотивацию и состояние их здоровья, определяют эффективность работы систем здравоохранения — качество и доступность медицинской помощи для населения [1].

Кадровый кризис — это проблема международного уровня, которая касается большинства стран мира, в том числе России [2]. Одним из показателей, характеризующих доступность медицинской помощи, является обеспеченность населения медицинскими кадрами, а показатель укомплектованности относится к основным показателям национального проекта «Здравоохранение» [3]. По нашим данным, обеспеченность населения врачами по профилю «Стоматология» имеет тенденцию к снижению — с 4,04 в 2014 г. до 3,75 в 2018 г. Этот показатель колеблется от 2,2 в Томской области до 6,89

в Чукотском автономном округе. Укомплектованность кадрами в России в 2014 г. составила 86,58%, в 2018 г. — 85,0%. К 2018 г. квалификационную категорию имели только 38,2% врачей по профилю «Стоматология» и 54,9% зубных врачей [4, 5].

Ошибки идентификации пациентов представляют собой реальную угрозу безопасности пациента в стоматологических медицинских организациях. Недостаточное внимание к этой проблеме может привести к фатальным ошибкам [6]. Национальное агентство по безопасности пациентов Великобритании на основании анализа более 1329 зарегистрированных ошибок, связанных с неправильной идентификацией пациента, приводит данные за 2006 — 2008 гг.: 85,5% инцидентов не имели серьезных последствий, в 12,2% случаев результатом стало причинение легкого, а в 0,2% тяжелого вреда здоровью пациента [7, 8].

В соответствии с приказом Минздрава от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» основным критерием оценки в амбулаторных условиях является качественное ведение медицинских карт [9—11]. Контроль соблюдения клинических рекомендаций врачами по специальности «Стоматология» осуществляли по медицинским картам стоматологического больного (МКСБ).

Цель — исследовать основные изменения в деятельности поликлиники после внедрения системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Объектом исследования стала стоматологическая поликлиника № 66 (Москва). Материалом исследования служили локальные приказы, отчеты, планы работы структурных подразделений, графики, анкеты пациентов и врачей, стандартные операционные процедуры (СОП), медицинские карты стоматологического больного (520 медицинских карт пациентов, которые проходили стоматологическое лечение в 2020 г.). Экспертизу карт проводили по разработанным Актам экспертизы МКСБ на амбулаторном стоматологическом приеме.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

В поликлинике разработан пакет документов, регламентирующий обеспечение качества и безопасности деятельности: приказ по организации подбора персонала и формирования трудовых отношений, правила внутреннего трудового распорядка, положение об оплате труда и премировании сотрудников, план по формированию кадрового резерва, должностные инструкции, создана система оценки сотрудников. В систему оценок при определении стимулирующих выплат входят дисциплинарные показатели, эффективность выполняемой работы согласно трудовым функциям, качество ведения медицинской документации, соблюдение порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций, соблюдение корпоративной культуры.

Ответственным лицом по направлению «Управление персоналом при осуществлении медицинской деятельности» назначен начальник отдела кадров, создана рабочая группа, в которую также входят сотрудники лечебных структурных подразделений. В перечень их компетенций входят следующие элементы:

- определение соответствия укомплектованности рекомендованным штатным нормативам;
- стратегическая работа в развитии кадрового потенциала;
- использование административных методов управления сотрудниками;
- организация подбора персонала, формирование трудовых отношений и положительного психологического микроклимата [12, 13];
- разработка коммуникативных навыков [14, 15];
- непрерывное обучение и развитие сотрудников;
- разработка и коррекция системы оценок сотрудников.

Недостатком данного раздела деятельности поликлиники после внешнего аудита является несоответствие укомплектованности штата рекомендуемым нормативам: укомплектованность специалистами по профилю «Стоматология» составила 61%; средним медицинским персоналом — 58%; с учетом зубных техников — 61%. По остальным показателям работа ведется на высоком профессиональном уровне. Комплекс мероприятий, проводимый ответственными лицами при поддержке главного врача, позволил повысить квалификацию кадров и улучшить морально-психологический климат в коллективе (участие в конференциях, проведение мастер-классов, тренинги, социальная помощь сотрудникам и т.д.). Все врачи зарегистрированы на портале НМО. Доля медицинского персонала, имеющего квалификационные категории, выросла на 2%.

Концептуальными подходами кадровой политики являются трудовая дисциплина и повышение профессионализма сотрудников медицинской организации.

Обеспечение безопасности при идентификации пациентов — это следующий процесс деятельности, который нами изучался. В поликлинике № 66 в данном направлении ведется значительная работа. Организация

данного направления на первом этапе включает подготовку внутреннего приказа по обеспечению безопасности при идентификации личности пациента, назначение ответственного лица (главный администратор регистратуры). Ошибки идентификации пациентов представляют один из самых серьезных факторов риска безопасности пациентов в медицинских организациях, где человеческий фактор имеет первостепенное значение [16].

Администрация поликлиники регулярно проводит обучение сотрудников, разрабатываются речевые модули для сотрудников всех подразделений, контролирует аккуратность и полноту ведения медицинской документации (наличие всех данных, назначений, рекомендаций и др.). Введено правило использования минимум двух идентификаторов пациента перед введением лекарственного препарата или продукта крови, взятием крови и других образцов для клинических обследований, проведением процедур и вмешательств.

Все сотрудники ознакомлены с СОПами «Идентификация пациента», цель которых — регламентация порядка идентификации пациентов в амбулаторных условиях при оказании им стоматологической помощи во всех структурных подразделениях. Комиссией по ВККиБМД за период 2019–2020 гг. нарушений не выявлено. Данное направление в деятельности поликлиники по организации ВККиБМД ранее разработано не было.

Получены достойные результаты деятельности поликлиники по направлению «Обеспечение качества медицинской помощи. Контроль соблюдения порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций и стандартов медицинской помощи»: стоматологическая помощь оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, все сотрудники занимают должности согласно квалификационным требованиям; все структурные медицинские подразделения имеют полноценное оснащение.

Соответствие клиническим рекомендациям составило $98,0 \pm 0,6\%$. Дефекты были выявлены в части фиксирования диагностических мероприятий. Аналогичное исследование было проведено в 2018 г., до внедрения системы ВККиБМД: врачи — стоматологи-терапевты полноценно заполняли МКСБ в $75,1 \pm 6,0\%$, врачи — стоматологи-хирурги — в $81,5 \pm 8,5\%$, врачи — стоматологи-ортопеды — в $71,2 \pm 4,8\%$ случаев. В среднем всеми специалистами по профилю «Стоматология» МКСБ адекватно заполнялись в $76,0 \pm 1,7\%$ случаев. Таким образом, прирост в показателях по соблюдению клинических рекомендаций составил 28,9%.

Таким образом, унифицированный подход к организации деятельности поликлиники в части обеспечения качества медицинской помощи, соблюдения порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций приводит к повышению эффективности оказания стоматологической помощи населению. Надо отметить, что результаты нашего исследования установили повышение уровня удовлетворенности населения стоматологическими услугами. Анкетирование используется

в качестве инструмента управления качеством на различных этапах работы поликлиники [17, 18]. Если в 2018 г. полную удовлетворенность приемом у врача стоматологического профиля высказали 77,5% пациентов, частичную — 19,9%, то в 2020 г. — 89,9 и 7,1%, соответственно. Прирост в показателях по удовлетворенности пациентов составил 16%. Пациенты особо заостряли внимание на доброжелательности и гуманности сотрудников регистратуры при обращении в поликлинику, удобный режим работы, хорошие условия ожидания приема врача и высокий уровень квалификации врачей [19, 20].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Опыт внедрения современной системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в стоматологической поликлинике № 66 за короткий срок показал устойчивый рост показателей работы всех

структурных подразделений. Важным достижением внедрения унифицированной системы ВККиБМД стало формирование позитивного настроения всех сотрудников, заинтересованности в проводимых мероприятиях.

Реализация национальной программы по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности во взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами (пациент, медицинский работник, органы государственной власти) создаст максимальный уровень безопасности в медицинской организации, что будет способствовать повышению качества и доступности медицинской помощи.

Конфликт интересов. Авторы декларируют отсутствие конфликта интересов.

Поступила: 06.10.2022 **Принята в печать:** 05.11.2022

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

Received: 06.10.2022 **Accepted:** 05.11.2022

ЛИТЕРАТУРА :

1. Караваяев В.Е. К вопросу о кадровой политике в медицинских организациях. — *Главврач*. — 2020; 3: 36—44. [eLibrary ID: 42812778](#)
2. Письмо Минздрава России от 09.04.2013 № 16-5/10/2-2540 «Методические рекомендации по сохранению медицинских кадров в системе здравоохранения».
3. Приказ Минздрава от 01.04.2021 № 284 «Об утверждении методик расчета отдельных основных показателей национального проекта «Здравоохранение» и дополнительных показателей федерального проекта «Обеспечение медицинских организаций системы здравоохранения квалифицированными кадрами», входящего в национальный проект «Здравоохранение».
4. Смирнова Л.Е., Бутова В.Г. Анализ кадровых ресурсов врачей по профилю «Стоматология» в подразделениях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях. — *Российский стоматологический журнал*. — 2020; 1: 55—60. [eLibrary ID: 42605791](#)
5. Бутова В.Г., Тимофеев Д.Е., Смирнова Л.Е., Жеребцов А.Ю. Мониторинг кадровых ресурсов стоматологических ортопедических отделений. — *Клиническая стоматология*. — 2020; 2 (94): 126—129. [eLibrary ID: 43125617](#)
6. Кондратова Н.В. Стандарты идентификации пациента в профильном стационаре. — *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. — 2015; 4: 37—40. [eLibrary ID: 24339664](#)
7. Patient identification errors from failure to use or check ID numbers correctly. — In: Quarterly Data Summary 10 England. — London: National Patient Safety Agency, 2008. — Pp. 22—24. <https://tinyurl.com/deupex33>.
8. Ройтберг Г.Е., Кондратова Н.В. Медицинская организация по международным стандартам качества: практическое руководство по внедрению. — М.: МЕДпресс-информ, 2018. — 152 с.
9. Бутова В.Г., Гветадзе Р.Ш., Бычков В.И. Критерии качества стоматологической помощи, предоставляемой в амбулаторных

REFERENCES :

1. Karavaev V. On the issue of personnel policy in healthcare organizations. *Chief Physician*. 2020; 3: 36—44 (In Russ.). [eLibrary ID: 42812778](#)
2. Letter of the Ministry of Health of the Russian Federation dated 09.04.2013 No. 16-5/10/2-2540 "Methodological recommendations for the preservation of medical personnel in the healthcare system" (In Russ.).
3. Order of the Ministry of Health of the Russian Federation No. 284 dated 01.04.2021 "On approval of methods for calculating certain basic indicators of the national project 'Healthcare' and additional indicators of the federal project 'Provision of medical organizations of the healthcare system with qualified personnel' included in the national project 'Healthcare'" (In Russ.).
4. Smirnova L.E., Butova V.G. Analysis of personnel resources of doctors according to "Dentistry" profile in units providing medical care in outpatient and inpatient conditions. *Russian Journal of Dentistry*. 2020; 1: 55—60 (In Russ.). [eLibrary ID: 42605791](#)
5. Butova V.G., Timofeev D.E., Smirnova L.E., Zherebcov A.Y. Human resources monitoring at the prosthetic dental departments: Essay. *Clinical Dentistry (Russia)*. 2020; 2 (94): 126—129 (In Russ.). [eLibrary ID: 43125617](#)
6. Kondratova N.V. The standards of identification of patient in profile hospital. *Problems of Social Hygiene, Public Health and History of Medicine*. 2015; 4: 37—40 (In Russ.). [eLibrary ID: 24339664](#)
7. Patient identification errors from failure to use or check ID numbers correctly. In: Quarterly Data Summary 10 England. London: National Patient Safety Agency, 2008. Pp. 22—24. <https://tinyurl.com/deupex33>.
8. Roitberg G.E., Kondratova N.V. Medical organization according to international quality standards: a practical guide to implementation. Moscow: MEDpress-inform, 2018. 152 p (In Russ.).
9. Butova V.G., Gvetadze R.S., Bychkov V.I. The criteria of quality of dental care provided on outpatient conditions. *Russian Journal of Dentistry*. 2016; 6: 327—331 (In Russ.). [eLibrary ID: 28358475](#)

- условиях. — *Российский стоматологический журнал*. — 2016; 6: 327—331. [eLibrary ID: 28358475](#)
10. Смирнова Л.Е., Вагнер В.Д., Бочковская Е.О., Салеев Р.А. Заполнение врачами-стоматологами-ортопедами медицинской карты стоматологического больного при лечении с помощью штифтовой конструкции. — В сб.: Стоматологическая помощь работникам предприятий с вредными и опасными условиями труда. — М.: ФМБА России, 2018. — С. 108—110.
 11. Лапина А.К., Салеев Р.А., Вагнер В.Д., Салеева Г.Т., Смирнова Л.Е., Миндубаева Ф.Ф. Оценка качества заполнения медицинской документации в медицинских стоматологических организациях Казани. — *Казанский медицинский журнал*. — 2018; 1: 101—109. [eLibrary ID: 32327839](#)
 12. Коваленко С.В., Коваленко А.В., Мубаракшина Э.Р. Роль корпоративной культуры как фактора человеческого капитала в повышении эффективности деятельности организации. — *Интернет-журнал Науковедение*. — 2016; 6 (37): 75. [eLibrary ID: 28420834](#)
 13. Хмелькова Н.В., Сорокина Н.Е. Вопрос мотивации и стимулирования в управлении персоналом. — *Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии*. — 2017; 3—2 (33): 142—143. [eLibrary ID: 28865237](#)
 14. Тесленко И.Б. Управление персоналом: учебно-метод. пособие. — Владимир: ВлГУ, 2015. — 80 с.
 15. Машницкая Г.В. Как повысить эффективность корпоративной культуры и сделать ее инструментом достижения целей компании. — *Менеджмент сегодня*. — 2016; 1: 48—52. [eLibrary ID: 25470544](#)
 16. Hughes D.M. Patient Identification. — In: Agrawal A. (ed.) Patient safety: A case-based comprehensive guide. — Springer, 2014. — Pp. 3—18. [DOI: 10.1007/978-1-4614-7419-7_1](#)
 17. Мурашко М.А., Иванов И.В., Панин А.И. Безопасность пациента: мировые тенденции и отечественный опыт. — *Управление качеством в здравоохранении*. — 2018; 2: 35—42. [eLibrary ID: 36746185](#)
 18. Иванов И.В., Швабский О.Р., Мишулин И.Б., Щесюль А.Г. Мониторинг показателей качества и безопасности медицинской деятельности: результаты аудитов 30 медицинских организаций (стационаров). — *Менеджмент качества в медицине*. — 2018; 2: 28—32. [eLibrary ID: 39548635](#)
 19. Бутова В.Г., Смирнова Л.Е., Зуев М.В., Баштовой А.А., Пешков В.А. Удовлетворенность населения качеством оказания стоматологической помощи. — *Клиническая стоматология*. — 2017; 2 (82): 70—73. [eLibrary ID: 29276242](#)
 20. Андреева В.Э., Преображенская Е.В., Белова Н.В., Черкасова И.В. Оценка удовлетворенности пациентов стационара медицинской помощью как инструмент повышения качества работы клиники. — *Медицина*. — 2018; 2 (22): 117—130. [eLibrary ID: 35310922](#)
 10. Smirnova L.E., Wagner V.D., Bochkovskaya E.O., Saleev R.A. Filling in by orthopedic dentists the medical card of a dental patient during treatment with a pin structure. In: Dental care for employees with harmful and hazardous working conditions. Moscow: FMBA of Russia, 2018. Pp.108—110 (In Russ.).
 11. Lapina A.K., Saleev R.A., Vagner V.D., Saleeva G.T., Smirnova L.E., Mindubaeva F.F. Evaluation of medical records maintenance quality in dental medical organizations of Kazan. *Kazan Medical Journal*. 2018; 1: 101—109 (In Russ.). [eLibrary ID: 32327839](#)
 12. Kovalenko S.V., Kovalenko A.V., Mubarakshina E.R. Influence of corporate culture to organizational effectiveness. *Online Journal Naukovedenie*. 2016; 6 (37): 75 (In Russ.). [eLibrary ID: 28420834](#)
 13. Khmelkova N.V., Sorokina N.E. The question of motivation and stimulation in personnel management. *Competitiveness in the Global World: Economics, Science, Technologies*. 2017; 3—2 (33): 142—143 (In Russ.). [eLibrary ID: 28865237](#)
 14. Teslenko I.B. Personnel management. Vladimir: Vladimir State University, 2015. 80 p. (In Russ.).
 15. Mashnitskaya G.V. How to increase the effectiveness of corporate culture and make it an instrument for achieving the company's goals. *Management today*. 2016; 1: 48—52 (In Russ.). [eLibrary ID: 25470544](#)
 16. Hughes D.M. Patient Identification. In: Agrawal A. (ed.) Patient safety: A case-based comprehensive guide. Springer, 2014. Pp. 3—18. [DOI: 10.1007/978-1-4614-7419-7_1](#)
 17. Murashko M.A., Ivanov I.V., Panin A.I. Patient safety: Global trends and Russian practice. *Quality management in healthcare*. 2018; 2: 35—42 (In Russ.). [eLibrary ID: 36746185](#)
 18. Ivanov I.V., Shvabskii O.R., Minulin I.B., Shchesul A.G. Monitoring of indicators of quality and safety of medical care: the results of audits of 30 hospitals (inpatient facilities). *Quality management in medicine*. 2018; 2: 28—32 (In Russ.). [eLibrary ID: 39548635](#)
 19. Butova V.G., Smirnova L.E., Zuev M.V., Bashtavoy A.A., Peshkov V.A. Satisfaction of the population quality of dental care. *Clinical Dentistry (Russia)*. 2017; 2 (82): 70—73 (In Russ.). [eLibrary ID: 29276242](#)
 20. Andreeva V.E., Preobrazhenskaya E.V., Belova N.V., Cherkasova I.V. Assessment of patient satisfaction with inpatient care as a tool to improve the quality of the work of clinic. *Medicine (Russia)*. 2018; 2 (22): 117—130 (In Russ.). [eLibrary ID: 35310922](#)