
БАСТЫ МАҚАЛАЛАР

УДК 658.64:331.6**МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ
УСЛУГ В РГКП «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ГИГИЕНЫ ТРУДА И
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ» МЗСР РК****Е.А. Гофман****РГКП «Национальный центр гигиены труда и профессиональных заболеваний»
МЗСР РК, г. Караганды**

В статье представлены результаты маркетингового исследования, проведенного в РГКП «Национальный центр гигиены труда и профессиональных заболеваний» МЗСР РК, с целью оценки удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых медицинских услуг.

Ключевые слова: качество медицинских услуг, маркетинговое исследование, оценка качества услуг

Маркетинг – это комплекс деятельности в условиях рынка, фирмы, поликлиники, аптеки, больницы, который направлен на удовлетворение нужд потребителей.

Это процесс, в ходе которого разрабатываются и предоставляются в распоряжение людей товары и услуги, обеспечивающие определенный уровень жизни [1].

Проведение маркетинговых исследований является необходимым условием разработки стратегии и тактики функционирования медицинской организации на современном рынке независимо от ее организационно – правовых форм. Исследования по оценке качества медицинских услуг должны лечь в основу их производства и сбыта. Без этих исследований сейчас уже невозможно продвижение услуг до конечного потребителя. Маркетинговые исследования – систематическое определение круга данных, необходимых в связи со стоящей перед фирмой маркетинговой ситуацией, их сбор, анализ и отчет о результатах [2].

В вопросах оценки качества услуг анкетирование является одним из основных инструментов исследования. При письменном опросе участники получают опросные листы, которые они должны заполнить и вернуть по назначению. В данном случае используются преимущественно закрытые вопросы, ответ на которые заключается в выборе одного из приведенных вариантов.

Обратная связь с помощью анкеты важна для организации, так как позволяет напрямую узнать мнение пациента о качестве предоставляемых услуг.

Актуальность проведенного исследования заключается в том, что потребность в здоровье носит всеобщий характер, она присуща как отдельному индивиду, так обществу в целом. Состояние здоровья сказывается на всех сферах жизни людей. Оно обуславливает высокий потенциал физической, психической и умственной дееспособности человека и служит залогом его полноценной жизни. Здоровье населения оказывает огромное влияние на динамику экономического развития общества, выступает и как мерило его социально-этической зрелости, уровня заботы государства о здоровье своих граждан [3]. Таким образом, проведение данного исследования поможет оценить качество предоставляемых медицинских услуг в Центре, как одном из звеньев здравоохранения республики.

Основные задачи опроса: выяснение удовлетворенности пациентов РГКП «Национальный центр гигиены труда и профессиональных заболеваний» качеством предоставляемых медицинских услуг, а также выявление услуг, нуждающихся в улучшении, как на уровне всего Центра, так и на уровне отдельно взятого отделения.

Опрос проводился в марте 2016 года в неврологическом, терапевтическом и консультативно-диагностическом отделениях РГКП «Национальный центр гигиены труда и профессиональных заболеваний» МЗСР РК.

Анкета для терапевтического и неврологического отделений включала в себя 20 вопросов, касающихся как условий пребывания пациентов в отделении, так и половозрастного состава респондентов; анкета для консультативно-диагностического отделения (далее КДО) состояла из 18 вопросов.

В опросе приняли участие 45 пациентов стационара и 30 пациентов КДО.

Половозрастная структура респондентов сложилась следующим образом: средний возраст пациентов Центра составляет 46,6 лет, 1,3% опрошенных женского пола (1 человек), 98,7% мужского пола (74 человека) [4]. Тот факт, что основными пациентами Центра являются представители мужского пола можно объяснить тем, что клиника специализируется на заболеваниях, связанных с производством (металлургия, добыча угля и др.). На подобных производствах в основном требуются работники-мужчины.

На вопрос: «Из какого источника информации Вы узнали о нашем Центре?» 62 человека (83%) ответили «направление из поликлиники по месту жительства», 3 человека (4%) – «рекомендации врачей в других медицинских организациях», 4 человека (5%) – «СМИ, интернет», 1 человек (1%) – «рекомендации родных / друзей», 5 человек (7%) – «другое», а именно «направление с места работы» [4]. Распределение ответов респондентов в процентном соотношении представлено на рисунке 1.

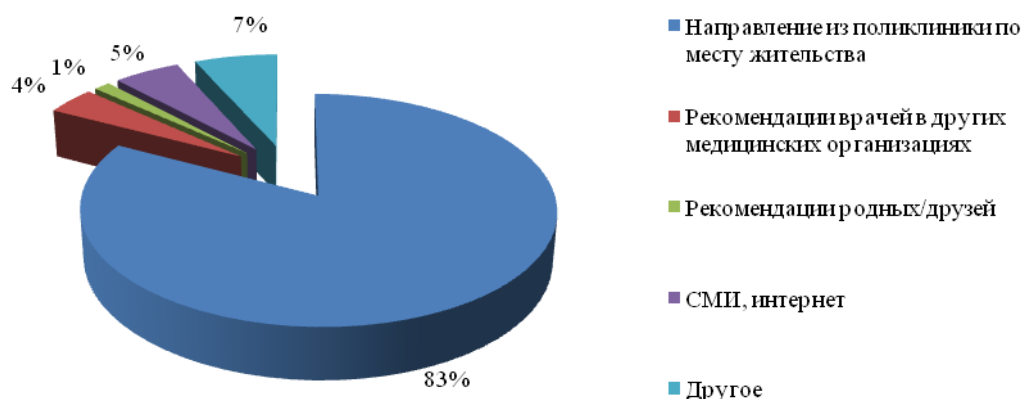


Рисунок 1 - Источник информации респондентов о Центре

По рисунку 1 видно, что практически 90% пациентов обратились в Центр по направлению из поликлиники или другой медицинской организации. Этот факт дает право утверждать, что Центр пользуется хорошей репутацией среди медицинских организаций Карагандинской области. Небольшой процент остальных ответов говорит о том, что население ответственно относится к своему здоровью и предпочитает посещать медицинские учреждения, рекомендованные врачами, а не знакомыми, интернетом и т.д.

На вопросы: «Осмотрены ли Вы лечащим врачом в течение 1 часа после поступления в отделение?» и «Ежедневно ли Вы наблюдались лечащим врачом?» 100% респондентов терапевтического и неврологического отделения ответили утвердительно [4]. Тот факт, что 100% пациентов осмотрены в течение часа после поступления в отделение, а так же ежедневно осматриваются лечащими врачами означает, что в Центре ведется постоянное наблюдение за пациентами без каких-либо задержек.

Следует отметить, что в КДО на вопрос: «Как долго Вы были в очереди в регистратуре?» 80% респондентов (24 человека) ответили «до 30 минут», 7% опрошенных (2 человека) выбрали ответ «до 1 часа», 13% респондентов (4 человека) выбрали вариант ответа – «очереди в регистратуре не было» [4].

На вопрос: «Сколько времени, в среднем, Вы затратили на ожидание приема специалиста?» 93% респондентов (28 человек) ответили «до 30 минут», 3,5% опрошенных (1 человек) выбрали ответ «более 1 часа», 3,5% респондентов (1 человек) выбрали вариант ответа – «очереди на прием специалиста не было» [4]. Процентное соотношение ответов респондентов представлено на рисунке 2.

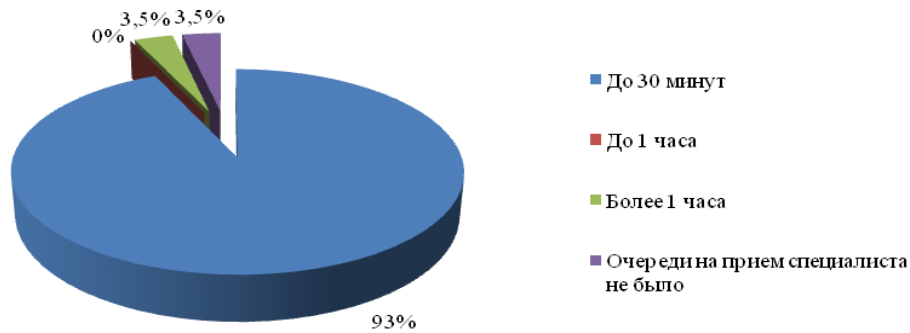


Рисунок 2 - Длительность ожидания респондентом приема специалиста

Следовательно, исходя из данных, представленных выше, можно сделать вывод о том, что в КДО очередей практически не наблюдается, что позволяет пациентам комфортно и без нервов посещать нужных специалистов.

В анкете для стационара присутствовал вопрос: «Проводилась ли с Вами беседа лечащим врачом о методах диагностики и лечения при Вашем заболевании?» 100% респондентов (45 человек) ответили утвердительно [4]. Факт того, что лечащий врач с каждым пациентом проводил беседу о методах лечения заболевания, характеризует персонал как отзывчивых и ответственных специалистов.

Так же пациентам терапевтического и неврологического отделений предлагалось ответить на вопрос: «Осматривала ли Вас заведующая отделением?». В результате обработки анкет были получены следующие данные: 69% респондентов (31 человек) ответили «да, осматривала 1 раз»; 22% респондентов (10 человек) ответили «да, осматривала несколько раз»; 9% респондентов (4 человека) ответили «нет, не осматривала» [4]. Факт отсутствия осмотра 4 человек заведующей отделением связан с тем, что на момент пребывания пациентов в стационаре заведующая была в командировке. Распределение ответов в процентном соотношении представлено на рисунке 3.

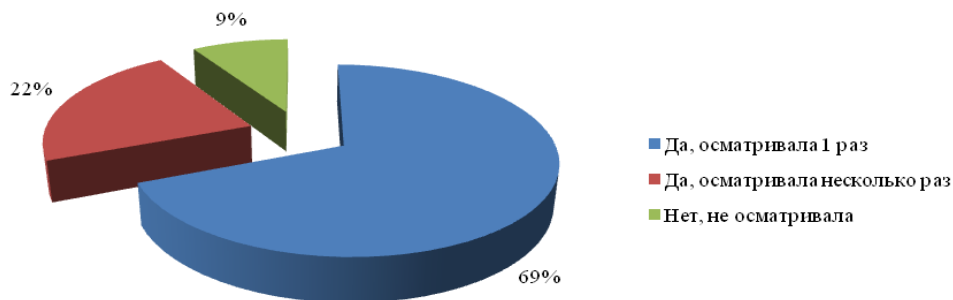


Рисунок 3 - Осмотр пациента заведующей отделением

Опрос показал, что осмотр пациентов заведующими проводится регулярно, в том числе и несколько раз за время пребывания в стационаре. Это свидетельствует о том, что за здоровьем пациентов ведется непрерывный контроль на разных уровнях.

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы рекомендациями лечащего врача?» 100% респондентов по всем отделениям (75 человек) ответили утвердительно [4]. Таким образом, можно сделать вывод о том, что все пациенты довольны лечащими их врачами. Данный факт является показателем квалифицированности и профессионализма сотрудников стационара Центра.

На вопрос: «Сталкивались ли Вы с коррупционными действиями со стороны персонала Центра?» 100% респондентов (75 человек) ответили отрицательно [4]. Распределение ответов в процентном соотношении представлено на рисунке 4.

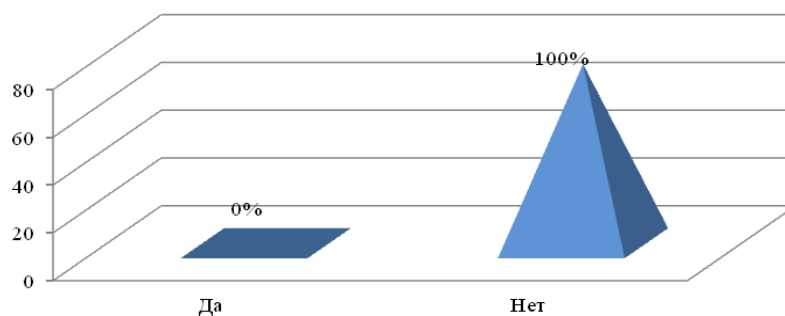


Рисунок 4 - Факты обнаружения коррупционных действий со стороны персонала Центра

В анкете для терапевтического и неврологического отделений присутствовал вопрос: «Как Вы в целом оцениваете качество оказанных Вам медицинских услуг?». Распределение ответов в процентном соотношении представлено на рисунке 5 [4].

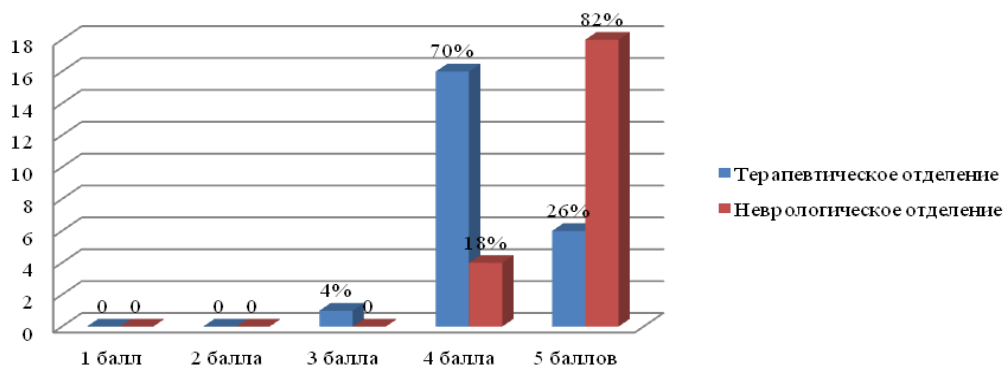


Рисунок 5 - Оценка пациентом качества медицинских услуг

В свою очередь в анкете для консультативно-диагностического отделения респондентам предлагалось ответить на вопрос «Как Вы в целом оцениваете уровень квалификации (профессионализм) врача на приеме?». Распределение ответов в процентном соотношении представлено на рисунке 6 [4].

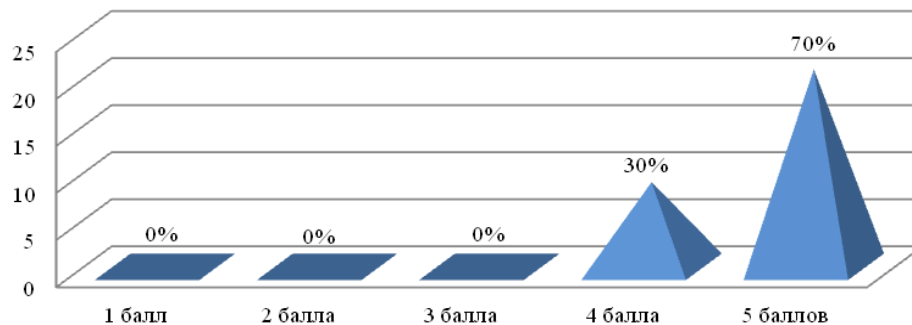


Рисунок 6 - Оценка респондентами уровня квалификации (профессионализма) врача на приеме

Исходя из данных, представленных на рисунках 5 и 6, видно, что в отделениях Центра отмечена практически 100% удовлетворенность пациентов качеством предоставляемых медицинских услуг, так как более 95% опрошенных респондентов оценили уровень квалификации врачей и качество медицинских услуг на «отлично» (балльная оценка 5) и «хорошо» (балльная оценка 4).

Вопрос: «Как Вы оцениваете отношение медицинского персонала к больным?» был задан всем респондентам. Распределение ответов в процентном соотношении представлено на рисунке 7 [4].

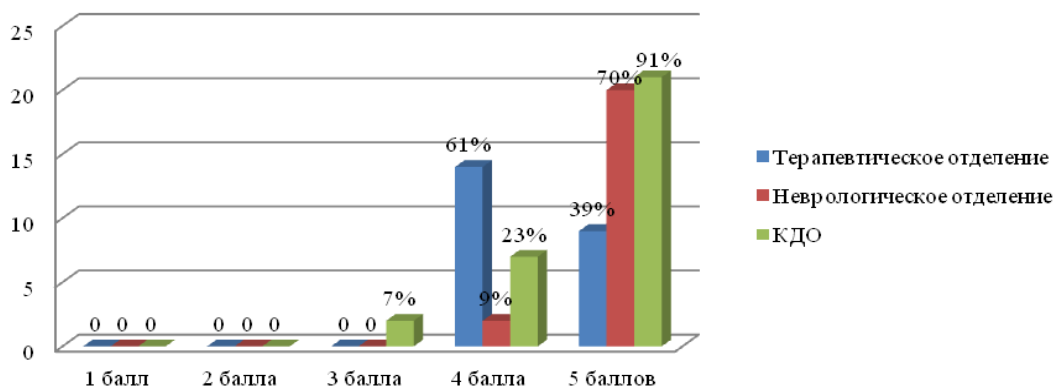


Рисунок 7 - Оценка пациентом отношения медицинского персонала

Таким образом, по рисунку 7 видно, что практически 100% пациентов Центра указали на высокий уровень или очень высокий уровень отношения со стороны медицинского персонала в отделении, выбрав варианты ответов «отлично» (бальная оценка 5) и «хорошо» (бальная оценка 4).

Следует отметить, что важной информацией, касающейся КДО, является вопрос: «К какому специалисту Вы обращались?». При анализе анкет респондентов была составлена диаграмма распределения специалистов в процентном соотношении. Диаграмма представлена на рисунке 8 [4].

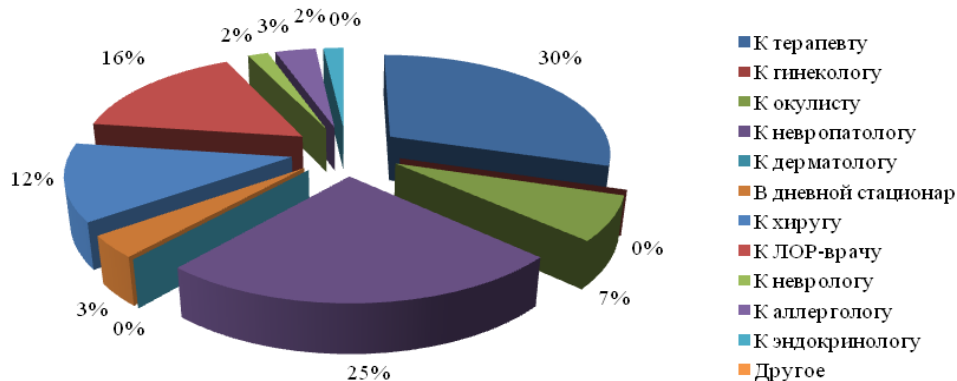


Рисунок 8 - Обращение респондентов к специалистам

Исходя из данных, представленных на рисунке 8, можно сделать вывод, что наиболее востребованными специалистами в Центре являются терапевт (30%), невропатолог (25%) и ЛОР-врач (16%). Данный факт объясняется специализацией работы Центра на профессиональных заболеваниях.

На вопрос: «Какова цель Вашего обращения в КДО?» 25 человек (83%) ответили «по поводу хронического заболевания», 1 человек (3,5%) ответил «профосмотр для оформления документов», 1 человек (3,5%) ответил «на консультацию по направлению специалиста», 3 человека (10%) выбрали вариант «другое», а именно «платная реабилитация», «по поводу обследования» и «по поводу лечения». Вариант ответа «самостоятельно решил пройти профосмотр» задействован не был. Распределение ответов в процентном соотношении представлено на рисунке 9.

Таким образом, большая часть пациентов (83%) обращаются в консультативно-диагностическое отделение по вопросам лечения хронических заболеваний, что так же объясняется специализацией Центра на профессиональных заболеваниях, а так же высококвалифицированными специалистами и новым оборудованием, способным помочь в лечении хронических заболеваний.

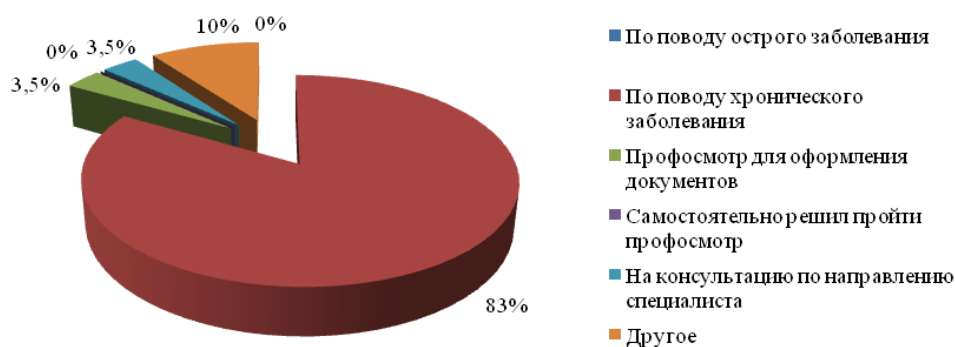


Рисунок 9 - Цели обращения респондентов в консультативно-диагностическое отделение

В завершающем блоке анкет для всех отделений был вопрос: «Могли бы Вы порекомендовать наш Центр родным, друзьям и знакомым?» 100% респондентов (75 человек) ответили утвердительно [4]. Высокий процент говорит о том, что стационар Центра зарекомендовал себя как достойное медицинское учреждение с хорошей репутацией.

В последнем пункте анкеты респондентам предлагалось внести предложения по работе стационара. Обработка выявленных предложений позволила выяснить, что пациенты желают:

1. Свободное посещение душевой кабины.
2. Решение проблемы со слабым напором в душе.
3. Открытие буфета в стенах Центра.

Таким образом, проведенное маркетинговое исследование показало, что в целом пациенты терапевтического, неврологического и консультативно-диагностического отделений Центра довольны качеством предоставляемых медицинских услуг. Персонал вежлив и отзывчив, нареканий выявлено не было.

Коррупционных действий со стороны персонала выявлено не было. Лекарственные средства за собственный счет пациентами не приобретались.

Опрос так же показал, что наиболее востребованными специалистами КДО являются:

- терапевт;
- невропатолог;
- ЛОР-врач.

В целом, по результатам проведенного опроса рекомендовано разместить в консультативно-диагностическом отделении столики с рекламной продукцией и информацией по ЗОЖ. Данная мера позволит пациентам более лояльно относиться к небольшим очередям, так как пациент сможет себя занять чтением полезной информации. Так же следует решить проблему с душем и рассмотреть возможность выделения в Центре помещения для оборудования буфета.

Благополучие государства в целом зависит от благополучия каждого его гражданина. Поэтому забота государства о сохранении здоровья своих граждан является одной из первоочередных его обязанностей. Реализовать все задачи по охране здоровья народа призвана государственная система здравоохранения [5].

Главной задачей организации здравоохранения следует считать формирование и реализацию программ по улучшению качества медицинских услуг.

Обобщая вышесказанное, можно сказать, что в современных условиях здоровье нации, как неотъемлемая сторона качества жизни и важнейшая составляющая социально-экономического потенциала страны становится фактором национальной безопасности и устойчивого развития. В свою очередь РГКП «Национальный центр гигиены труда и профессиональных заболеваний» МЗСР РК, как одно из звеньев системы здравоохранения республики, вносит большой вклад в здоровье работающего населения страны.

Литература

1. Котлер Ф. Основы маркетинга // пер. с англ. В.Б. Боброва. – СПб., 2008. - С.15-16.
2. Абрамова П.П. Маркетинг: вопросы и ответы. – М., 2007. - С.208-211.
3. Кича Д.И. Здоровье и потребность семьи в медико-социальной помощи. - М., 2006. - С.101-103.
4. Данные маркетингового исследования РГКП «Национальный центр гигиены труда и профессиональных заболеваний».
5. Электронный ресурс. Режим доступа: http://zdrav.akmol.kz/dla_nasele-nia.html

Тұжырым

Мақалада ҚР ДС және ӘДМ «Еңбек гигиенасы және кәсіби аурулар ұлттық орталығы» РМҚК көрсетілген медициналық қызметтердің сапасына пациенттердің қанағаттанушылығын бағалау мақсатында, жүргізілген маркетингтік зерттеулердің нәтижелері ұсынылған.

Түйінді сөздер: медициналық қызметтердің сапасы, маркетингтік зерттеулер, көрсетілген қызметтердің сапасын бағалау

Summary

The article presents the results of marketing research conducted in the RSGE «National centre of Labour hygiene and Occupational diseases» of the Ministry of Healthcare and Social development of the Republic of Kazakhstan, in order to assess patient satisfaction with the quality of medical services.

Key words: quality of medical services, marketing research, estimation of quality of services